

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Novi Atul Hafifah
NIM : 083 143 250
Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut : Agama Islam Negeri (Iain) Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Analisis Sistem Pengaduan Nasabah dalam Layanan Teller dan Customer Service di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember (Kesesuaian PBI No.7/7/PBI/2005 jo. No.10/10/PBI/2008)**" adalah benar-benar hasil penelitian/karya sendiri, kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya

Jember, 27 Agustus 2018
Saya yang menyatakan



NOVI ATUL HAFIFAH
NIM. 083 143 250

**ANALISIS SISTEM PENGADUAN NASABAH
DALAM LAYANAN TELLER DAN CUSTOMER SERVICE
DI PT. BANK CENTRAL ASIA (BCA) KCU JEMBER
(Kesesuaian PBI No.7/7/PBI/2005 jo. No.10/10/PBI/2008)**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

NOVI ATUL HAFIFAH
NIM. 083 143 250

Dosen Pembimbing:

Nurul Setianingrum, S.E., MM
NIP. 19690523 199803 2 001

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
AGUSTUS 2018**

**ANALISIS SISTEM PENGADUAN NASABAH
DALAM LAYANAN TELLER DAN CUSTOMER SERVICE
DI PT. BANK CENTRAL ASIA (BCA) KCU JEMBER
(Kesesuaian PBI No.7/7/PBI/2005 jo. No.10/10/PBI/2008)**

SKRIPSI

diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Progam Studi Perbankan Syariah

Oleh:

NOVI ATUL HAFIFAH
NIM. 083 143 250

Disetujui Pembimbing :



Nurul Setianingrum, SE, MM
NIP. 19690523 199803 2 001

**ANALISIS SISTEM PENGADUAN NASABAH
DALAM LAYANAN TELLER DAN CUSTOMER SERVICE
DI PT. BANK CENTRAL ASIA (BCA) KCU JEMBER
(Kesesuaian PBI No.7/7/PBI/2005 jo. No.10/10/PBI/2008)**

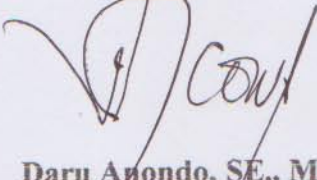
SKRIPSI

Telah diuji dan diterima
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah


Hari : Jum'at
Tanggal : 19 Oktober 2018

Tim Penguji

Ketua

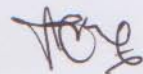
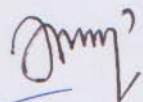

Daru Anondo, SE., M.Si
NIP. 19750303 200901 1 009

Sekretaris


Aminatus Zahriyah, S.E.M.Si
NUP. 201603139

Anggota:

1. Nurul Setianingrum, SE, MM
NIP. 19690523 199803 2 001
2. Dr. Abdul Rokhim, S. Ag., M.EI
NIP. 19730830 199903 1 002

()
()

Menyetujui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Moch Chotib, S.Ag., MM
NIP. 1971027 200212 1 003

MOTTO

يَتَأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ تَكُونَ
تِجْرَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu; sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu” (QS. An-Nisaa’ [04]: 29)*



* Depag RI, *Alquran dan Terjemah*, (Jakarta: CV J-Art, 2007)

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat dirampungkan dengan baik dan tepat pada waktunya, oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia Karya Ilmiah ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi dan ta'dhimi, H. Fauzan dan Sumiati. Sumber semangatku, kalian segalanya bagiku terimakasih untuk setiap peluh yang kalian cururkan untukku, terimakasih untuk setiap doa yang kalian panjatkan untukku dan maaf untuk setiap tetes air mata yang terjatuh karena saya. I love you so much my hero.
2. Adikku yang saya sayangi dan ta'dhimi pula, Muhammad Khoirul Luki Ariski, terimakasih untuk kasih sayang telah yang selalu menyemangati kakakmu ini.
3. Segenap dosen akademika IAIN Jember yang membantu dalam proses penyelesaian karya ilmiah ini.
4. Terima kasi untuk bapak Baharudin selaku karyawan BCA Jember yang membantu untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Organisasi KOPMA (Koperasi Mahasiswa) yang sudah seperti saudara.
6. Teman-teman J5 yang senasib dan sahabat seperjuangan.

Terimakasih yang sebesar-besarnya untuk kalian semua dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk kemajuan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang.

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu penulis panjatkan kehadirat *Illahi Rabbi* karena rahmat dan karunianya penulisan sekaligus penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada sang revolusioner dunia dan sekaligus panutan kita, Rasulullah S.A.W. Penulisan ini merupakan salah satu prasyarat untuk memperoleh gelar sarjana.

Keberhasilan penulis bukanlah sebuah hasil yang tanpa usaha dan do'a dari seluruh kalangan. Oleh sebab itu, penulis menyampaikan terima kasih dengan setulus hati kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Babun Suharto, SE., MM. selaku Rektor IAIN Jember.
2. Bapak Moch. Chotib, S.Ag., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
3. Bapak Dr. Abdul Rokhim, S.Ag.,M.E.I. selaku wakil dekan I Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si. selaku wakil dekan II Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Ahmadiono, M.E.I selaku wakil dekan III Bidang Kemahasiswaan
6. Bapak M.F. Hidayatullah, S.HI., M.SI. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember.
7. Bapak Daru Anondo,SE,M.Si selaku Sekertasi Jurusan Ekonomi Islam
8. Nurul Setianingrum, SE,MM selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Jember dan sekaligus dosen

pembimbing Skripsi yang telah membimbing serta mengarahkan selama proses penyelesaian skripsi.

9. Segenap dosen yang telah mencurahkan ilmunya kepada penulis sebagai bekal dalam mengarungi kehidupan di dunia dan akhirat.
10. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian
11. Bapak Baharudin dan segenap karyawan BCA yang telah bersedia memberikan bantuan informasi, ilmu dan pengalamannya.
12. Seluruh sahabat tercinta yang telah memberikan dukungan fikiran, semangat, dan do'anya.

Penulis menyadari, penulisan dan penyusunan skripsi ini bukanlah sebuah kesempurnaan. Oleh karena itu mohon sediaanya kritik dan saran dapat penulis peroleh dari semua kalangan yang telah membacanya, sehingga penulis dapat memperoleh tambahan ilmu untuk perbaikan diri pada diri penulis. Akhir kata, semoga seluruh amal baik kita diterima oleh Allah S.W.T dan memperoleh balasan yang baik dari-Nya.

Jember, 27 Agustus 2018

NOVI ATUL HAFIFAH
NIM. 083 143 250

ABSTRAK

Novi Atul Hafifah, Nurul Setianingrum, SE., M.M., 2018 : Analisis Sistem Pengaduan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Bagi di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember.

Penyelesaian pengaduan nasabah oleh Bank yang diatur dalam peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tanggal 25 Januari 2005 jo No. 10/10/PBI/2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah, tidak dapat memuaskan nasabah. Ketidakpuasan tersebut dapat diakibatkan karena tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian. Pada akhirnya, ketidakpuasan tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank, yang apabila berlarut-larut dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan merugikan hak-hak nasabah.

BCA Card Center merupakan perusahaan yang bergerak di bidang perbankan yang berorientasi kepada pelanggan (konsumen), perusahaan yang senantiasa memperhatikan pelayanan dengan menjalin kegiatan *customer relations* yang baik guna untuk meningkatkan kegiatan pelayanan yang baik pula. Strategi pelayanan *teller* dan *customer service* BCA Card Center dalam menangani *complain* nasabah.

Customer service BCA Card Center dalam menangani keluhan nasabah adalah siapapun nasabahnya dan apapun jenis keluhannya, yang dilakukan oleh tim Layanan Nasabah adalah mendengar dan memahami kondisi nasabah yang sedang menyampaikan keluhannya (berempati), kemudian memahami masalahnya itu lalu mencoba untuk memberikan alternatif solusi dan menyampaikan penghargaan dan mengucapkan terima kasih atas keluhannya sehingga kualitas layanan BCA untuk ke depannya akan menjadi lebih baik.

Rumusan masalah dalam penelitian yaitu : a) Bagaimana prosedur dan penyelesaian pengaduan nasabah di Bank Central Asia (BCA) KCU Jember sesuai dengan PBI No.7/7/PBI/2005 jo. No.10/10/PBI/2008?, b) Bagaimana perlindungan hukum nasabah dalam sistem pengaduan nasabah terhadap kualitas pelayanan di Bank Central Asia (BCA) KCU Jember?, c) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan bank dalam pengaduan nasabah di Bank Central Asia (BCA) KCU Jember?

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yang dilakukan dengan pendekatan yuridis normative. Penulis mencoba menemukan permasalahan dalam penyelesaian pengaduan nasabah yang mungkin timbul saat transaksi keuangan antara bank dan nasabahnya serta melihat kesesuaian antara hal yang ditentukan dalam peraturan hukum tersebut dengan pelaksanaannya di lapangan (dalam hal ini peraturan PBI No 7/7/PBI/2005 jo. No 10/10/PBI/2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah. Dalam hal ini dilakukan wawancara langsung dengan petugas penerima pengaduan nasabah (P3N)).

Dari penelitian yang bersifat deskriptif dengan pendekatan yuridis normatif penulis mendapati bahwa pengaduan nasabah muncul karena tidak diefektifkannya kedudukan *coordinate* atau setara dengan ketidakpuasan disisi nasabah sebagai protes atas tidak diberikannya perlindungan terhadap mereka selaku pemakai jasa perbankan. sebagaimana yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan Indonesia. Bahwa bank Indonesia mencoba mereduksi pengaduan nasabah tersebut dengan menerapkan perlebagan mediasi perbankan diseluruh bank Indonesia sebagai salah satu alternatif dari pilihan penyelesaian sengketa, yang diatur dalam hukum perdata Indonesia dari Undang-undang No. 30 tahun 1999 tentang Alternatif Dispute Resolution (ADR).

Kata Kunci: Sistem Pengaduan Nasabah, Layanan Teller Dan Customer Service.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian	10
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	11
E. Definisi Istilah.....	12
F. Sistematika Pembahasan	15
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	
A. Penelitian Terdahulu	17
B. Kajian Teori	25

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	66
B. Lokasi Penelitian.....	67
C. Subyek Penelitian.....	68
D. Teknik Pengumpulan Data.....	69
E. Analisis Data.....	72
F. Keabsahan Data.....	74
G. Tahap-tahap Penelitian.....	75

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Obyek Penelitian.....	77
B. Penyajian dan Analisis Data.....	86
C. Pembahasan Temuan.....	102

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	106
B. Saran.....	107

DAFTAR PUSTAKA..... 109

LAMPIRAN – LAMPIRAN

1. Surat Pernyataan Keaslian Tulisan
2. Matrik Penelitian
3. Surat Izin Penelitian
4. Jurnal Penelitian
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian
6. Dokumentasi penelitian
7. Biodata Penulis

DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Hal
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 2.2	Tugas Customer Service.....	54



DAFTAR BAGAN

No.	Keterangan	Hal
Bagan 2.1	Langkah-langkah nasabah dalam mengajukan pengaduan secara tertulis di cabang/KP	31
Bagan 2.2	Langkah-langkah pengajuan pengaduan secara lisan tanpa tatap muka di Halo BCA	31
Bagan 4.1	Struktur Organisasi PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember	74



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring bertambah baiknya pertumbuhan perekonomian saat ini, maka dunia perbankan sangat berperan di dalam memajukan perekonomian suatu negara. Hal ini disebabkan karena hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank. Oleh karena itu, saat ini maupun di masa yang akan datang setiap negara atau individu (kita) tidak akan lepas dari dunia perbankan, jika hendak menjalankan aktivitas keuangan, baik perorangan, lembaga, atau perusahaan.

Selain itu, bagi masyarakat bank bukan saja merupakan mitra dalam rangka memenuhi semua kebutuhan keuangan mereka sehari – hari, melainkan bank juga dijadikan sebagai tempat untuk melakukan berbagai transaksi yang berhubungan dengan keuangan seperti, tempat mengamankan uang, melakukan investasi, pengiriman uang, melakukan pembayaran, atau melakukan penagihan.

Atas dasar ini, maka kegiatan yang dilakukan bank termasuk kegiatan yang dilakukan perusahaan jasa di bidang keuangan dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Mengingat masyarakat yang hidup di abad ini terdiri dari orang – orang yang dipenuhi dengan kesibukan yang disebabkan oleh tuntutan pekerjaan ataupun profesi mereka masing – masing sehingga mereka hanya mempunyai sedikit waktu sehingga menyerahkan

berbagai urusan keuangan mereka kepada bank guna mempermudah segala aktivitasnya.

Berdasarkan uraian di atas, maka dunia perbankan memiliki peranan penting bagi masyarakat. Oleh sebab itu maka setiap bank berusaha meningkatkan kinerja (*performance*) pada setiap karyawannya agar mampu memberikan pelayanan jasa yang optimal sesuai dengan keinginan atau kebutuhan nasabah sehingga memberikan kepuasan kepada nasabahnya.

Menurut Undang-undang RI Nomor 10 tanggal 10 November 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah Badan Usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹

Demikian halnya Bank BCA merupakan salah satu bank swasta terkemuka di Indonesia. Bank BCA selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas untuk para nasabahnya. Kepuasan dari nasabah sangat penting untuk tetap menjadikan Bank BCA menjadi bank yang terkemuka di Indonesia. Bank BCA KCU Jember merupakan salah satu dari sekian banyak kantor cabang utama yang dimiliki tersebar di seluruh wilayah Indonesia.

Karena dengan pelayanan jasa yang optimal diyakini tidak hanya mampu memberikan kepuasan kepada nasabah (pelanggan) terhadap kualitas pelayanan jasa melainkan juga mampu mempertahankan nasabah (pelanggan)

¹Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (Jakarta: Rajawali pers, 2012), 24.

dan membujuk nasabah (pelanggan) agar nasabah berpotensi untuk membeli atau mengonsumsi bahkan menambah tingkat pembelian atau konsumsi terhadap pelayanan jasa yang ditawarkan kepada nasabah (pelanggan).

Perusahaan menyediakan segala keperluan yang dibutuhkan bagi para konsumen atau pelanggannya, akan ada dua kondisi yang timbul, yaitu kepuasan (*satisfaction*) dan ketidakpuasan (*dissatisfaction*). Pelanggan merasa puas apabila apa yang mereka harapkan atau inginkan dari suatu produk atau layanan telah tercapai, sedangkan pelanggan yang tidak merasa puas apabila kinerja perusahaan (baik produk maupun layanannya) dinilai belum atau tidak memenuhi harapan atau keinginan mereka. Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank.²

Dalam jasa perbankan, pelayanan kepada nasabah adalah hal yang sangat penting, melalui *teller* dan *customer service* bank harus mampu untuk memberikan solusi kepada nasabah, menghadapi nasabah yang sedang menyampaikan komplain, mengeluhkan cara menyampaikan solusi, cara bertutur kata, dan lain sebagainya.

Simpanan masyarakat merupakan salah satu indikator yang dapat memberikan gambaran posisi persaingan, posisi persaingan dalam pasar perbankan BCA ditunjukkan pada posisi simpanan masyarakat. Suatu perusahaan akan memenangkan persaingan bila dapat menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk atau jasa

² Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah

yang berkualitas dan harga yang bersaing, untuk itu Bank BCA dituntut harus mampu menciptakan *competitive advantage* tersebut.

Pelayanan *Teller* dan *Customer Service* yang memuaskan akan menjadi kepuasan dan rasa nyaman tersendiri bagi para nasabah. Survey *Frontliner* tahun 2000, yang menyatakan bahwa 69% penyebab nasabah lari dari bank adalah karena *Service* yang tidak sesuai dengan yang diharapkan para pelanggan. *Teller* dan *Customer Service* merupakan *frontliner* di Bank Central Asia KCU Jember yang berperan aktif untuk melayani nasabah dengan 3S yaitu Senyum, Sapa, dan Salam.

Pelayanan yang baik yang diberikan bank BCA kepada nasabahnya tidak lepas dari peran para *pegawainya*. Di Bank BCA KCU Jember terdapat beberapa pegawai yang memiliki beban kerja berbasis target seperti *funding* dan *lending officer*, berbasis kompetensi seperti kepala cabang, berbasis rasio seperti *teller* dan *customer service*, serta yang berbasis aktifitas seperti Back Office.

Teller merupakan *frontliner* Bank BCA yang senantiasa melayani setiap nasabah Bank BCA. Tugas atau *job desk teller* diantaranya adalah menerima setoran uang tunai, penarikan tabungan dan cek, pemindah bukuan tabungan, melakukan kiriman uang ke bank lain, serta melakukan transaksi kliring. Teller yang berperan untuk bertransaksi penyetoran dan penarikan uang tunai, melayani setoran BPJS, melayani pembayaran oriflamme, dan pembukaan *overbooking* nomor rekening nasabah yang terblokir.

Sedangkan *Customer Service* berperan untuk melayani nasabah dalam pembukaan rekening pertama untuk melakukan penabungan di bank, melayani nasabah dengan ramah, senyum dan penuh kesabaran. *Customer Service* terbagi dalam 2 kategori tugas dan tanggung jawab yaitu CS KUR (Kredit Usaha Kecil) dan GBT (Golongan Berpenghasilan Tetap). kualitas layanan sangat penting dalam memperebutkan pendapatan operasional nonbunga yang bersumber dari pendapatan berbasis komisi (*fee based income*). *Fee based income* yang kian menjadi sumber bagi pendapatan bank.

Seorang *customer service* dituntut untuk bersikap dan berperilaku baik, harus memiliki penguasaan dasar ilmu produk perusahaan (*product knowledge*), dan kemampuan melakukan komunikasi secara efektif, itu-lah beberapa hal yang penting harus dimiliki oleh seorang *customer service* untuk membina hubungan yang baik dengan nasabah. Disamping itu tata nilai yang baik akan menciptakan suatu kualitas pelayanan yang baik pula, sehingga perusahaan tersebut akan menciptakan pencitraan yang lebih baik dalam pencapaian tujuan yang dimaksud. Tata nilai yang diberikan meliputi: Fokus pada nasabah (*customer focus*), Integritas (*integrity*), Kerjasama dengan tim (*Team work*), dan Berusaha mencapai yang terbaik (*continuous pursuit of excellence*).

Suatu perusahaan yang memiliki keempat tata nilai tersebut akan memiliki pencitraan yang baik, hal tersebut sangat menguntungkan perusahaan. Jika perusahaan memiliki pencitraan yang baik maka nasabah akan memiliki rasa loyal akan perusahaan tersebut, percaya akan

perusahaannya, nyaman dan aman, serta nasabah akan merasa puas akan kualitas layanannya. Seperti yang peneliti teliti pada BCA Card Center bagaimana *customer service* menangani permasalahan yang terjadi pada nasabahnya, misalnya pemegang kartu kredit (nasabah) datang ke kantor memberitahukan bahwa tidak menerima tagihan, sedangkan nasabah tersebut tidak membawa bukti dan mengatakan tidak melakukan transaksi, atau sebaliknya dengan membawa bukti tagihannya dan mengeluhkan tidak melakukan transaksi, dan nasabah tersebut merasa dirugikan.

Saat ini, kepuasan bukan hanya dambaan atau kenikmatan pelanggan, tetapi sudah menjadi kebutuhan dan keinginan perusahaan atau pebisnis. Namun, mewujudkan kepuasan pelanggan saja belumlah cukup, jika tidak mampu mengendalikan loyalitas pelanggan, dalam upaya mempertahankan pelanggan. Kemauan dan kemampuan untuk menangani berbagai keluhan atau komplain ketidakpuasan pelanggan. Perusahaan perlu memperoleh jaminan kemampuan memperoleh laba jangka panjang, dengan tetap menjaga keunggulan daya saing yang berkelanjutan.

Hubungan dengan pelanggan lebih memungkinkan dalam mencapai keberhasilan upaya mempertahankan pelanggan. Pentingnya pelayanan *customer service* di perusahaan perbankan sehingga dengan demikian nasabah dapat mengeluhkan atau melakukan komplain permasalahan mereka yang terjadi dan melaporkan kasus yang dihadapi kepada unit-unit perusahaan perbankan yang terkait. Di situlah *customer service* dapat menyiasati atau memberikan solusi bagi nasabah atau konsumennya dalam hal melayani

kebutuhan dan keperluan nasabah, memberikan jawaban atas komplain nasabah dan memberikan pelayanan informasi yang terkini. Hal itu dilakukan untuk menjalin hubungan baik dan demi menjaga kepercayaan nasabahnya.

Dari uraian tersebut, peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai pelayanan *teller* dan *customer service* di *BCA Card Center* dalam menangani komplain dari nasabah tersebut serta menyampaikan informasi yang diberikan kepada para nasabah yang menyampaikan keluhan-kesah, atau komplain. Mengapa bank BCA yang menjadi pilihan untuk diteliti karena BCA adalah sebuah bank yang menjadi pilihan yaitu mengutamakan kebutuhan solusi bagi nasabahnya, perusahaan perbankan yang terbesar di Indonesia, dan mendapatkan berbagai penghargaan terutama di bidang pelayanan nasabah (*call center* dan *customer service*) dengan demikian peneliti ingin meneliti lebih jelas bagaimana seorang *teller* dan *customer service* tersebut membantu para nasabahnya dalam menangani keluhan nasabahnya.

PT. Bank Central Asia (BCA) merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia, memiliki cabang yang sangat banyak dan tersebar di seluruh Indonesia, salah satunya di Jember. Untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya, PT. Bank Central Asia (BCA) pun berusaha memberikan kemudahan pembayaran melalui berbagai fitur-fitur layanan .

Pelayanan di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal ini bisa dilihat dari jumlah nasabah yang meningkat salah satu fitur layanan EDC, E-Banking, Internet banking dan

lain sebagainya khususnya area Jember sudah berjumlah 2000 *merchant* mengalami peningkatan ditahun 2016 sejumlah 700 *merchant* baru.³

Namun demikian, peningkatan penggunaan berbagai fitur layanan disetiap perbankan termasuk di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember berpotensi pula meningkat masalah-masalah yang timbul akibat dari transaksi penggunaan setiap fitur layanan tersebut, baik masalah yang disebabkan oleh kelalaian dari pihak pengguna seperti kelalaian dalam menyimpan kartu, PIN, kesalahan teller dan customer service maupun masalah fraud (kejahatan) yang sengaja dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab sehingga e-banking dengan sifatnya yang unik tersebut terhadap perlindungan nasabah dapat menjadi tidak jelas. Salah satu contoh masalah yang timbul dengan adanya e-banking adalah seperti terjadinya fraud (kejahatan) pada industri Kartu ATM/Debet dengan metode skimming pada tahun 2014 lalu.⁴ Skimming yaitu pencurian data nasabah yang tersimpan dalam kartu hasil penggandaan dalam untuk kartu kredit bisa langsung dipakai, hal ini jauh lebih berbahaya dengan kartu debit yang masih membutuhkan PIN atau harus tahun PIN terlebih dahulu.

Berkaitan dengan sering terjadinya masalah kejahatan pada transaksi, Bank Indonesia gencar mensosialisasikan layanan perlindungan konsumen pengguna jasa sistem pembayaran kepada bank dan lembaga selain bank yang juga menyelenggarakan sistem pembayaran. Perlindungan konsumen ini tertuang dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor

³Dokumen, PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember, 2016.

⁴scholar.unand.ac.id, diakses pada 12 Oktober 2017, pukul 08.00 WIB.

16/1/PBI/2014 tanggal 21 Januari 2014 tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Sistem Pembayaran.⁵ Dengan adanya peraturan dan juga beberapa kejahatan yang sering terjadi dalam sistem pembayaran modern (elektronik) diharapkan semua perbankan dan lembaga keuangan lainnya yang telah menerapkan sistem pembayaran elektronik bisa menjaga dan juga meningkatkan sistem keamanan yang optimal dalam melindungi data nasabah.

Selain itu peneliti tertarik karena kemampuan bank BCA dalam menjaga kinerja selama ini sangat baik sehingga bank BCA mendapatkan 3 penghargaan di Banking Service Excellence Award 2014. yang di selenggarakan oleh majalah infobank bekerja sama dengan Marketing Research Indonesia (MRI). PT Bank Central Asia (BCA) KCU Jember menyediakan fasilitas kredit bagi segmen korporasi, komersial dan UKM, serta consumer. Pada akhir Maret 2014, BCA memfasilitasi layanan transaksi perbankan lebih dari 12 juta rekening nasabah melalui seluruh kantor cabang.

Dari penjelasan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan mengangkatnya kedalam sebuah karya ilmiah yang berjudul “*Analisis Sistem Pengaduan Nasabah Dalam Layanan Teller Dan Customer Service Di Bank BCA KCU Jember.* (Kesesuaian PBI No.7/7/PBI/2005 jo No.10/10/PBI/2008).

⁵Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 16/1/PBI/2014 tanggal 21 Januari 2014 tentang Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Sistem Pembayaran.

B. Fokus Penelitian

Fokus masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah fokus penelitian, bagian ini mencantumkan semua fokus permasalahan yang akan dicari jawabannya melalui proses penelitian. Fokus penelitian harus disusun secara singkat, jelas, tegas spesifik, operasional yang dituangkan dalam bentuk kalimat tanya.⁶ Adapun fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur dan penyelesaian pengaduan nasabah di Bank Central Asia (BCA) KCU Jember sesuai dengan PBI No.7/7/PBI/2005 jo. No.10/10/PBI/2008?
2. Bagaimana tanggung jawab bank terhadap penyelesaian Pengaduan Nasabah Dalam Layanan Bank Di Bank Central Asia (BCA) KCU Jember?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan gambaran tentang arah yang akan dituju dalam melakukan penelitian. tujuan penelitian harus mengacu kepada masalah-masalah yang telah dirumuskan sebelumnya.⁷

1. Untuk mengetahui prosedur dan penyelesaian pengaduan nasabah di Bank Central Asia (BCA) KCU Jember sesuai dengan PBI No.7/7/PBI/2005 jo. No.10/10/PBI/2008.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab bank terhadap penyelesaian Pengaduan Nasabah Dalam Layanan Bank Di Bank Central Asia (BCA) KCU Jember.

⁶ Tim Penyusun STAIN Jember, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: STAIN Jember Press, 2014),44

⁷ Pedoman penulisan karya ilmiah (jember: IAIN Jember Press, 2012), 42

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan setelah selesai melakukan penelitian kegunaan dapat berupa kegunaan dapat berupa kegunaan yang bersifat teoritis dan kegunaan praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan dan dapat memberi manfaat bagi perkembangan lembaga keuangan bank khususnya Bank Central Asia (BCA) KCU Jember.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan serta informasi mengenai pengetahuan tentang sistem pengaduan nasabah pada umumnya terutama mekanisme pengaduan nasabah terhadap kualitas pelayanan.

b. Bagi perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang baik dalam menangani dan menyelesaikan pengaduan nasabah.

c. Bagi masyarakat luas

Dapat menambah wawasan meningkatkan pengetahuan masyarakat serta perlindungan bagi nasabah yang merasa dirugikan atau tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai.

d. Bagi Akademik IAIN Jember

Penelitian ini sebagai tambahan referensi bagi pihak IAIN serta mahasiswa yang ingin mengetahui perlindungan nasabah dan serta bagaimana mekanisme pengaduan nasabah bagi nasabah yang tidak mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian penelitian di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana dimaksudkan oleh penelitian.

Dari judul “ Analisis Sistem Pengaduan Nasabah Terhadap Kualitas Pelayanan Bank BTN Jember”, maka istilah-istilah yang perlu di jelaskan adalah sebagai berikut:

1. Analisis

Menurut kamus besar Bahasa Indonesia “Analisis adalah penyelidikan terhadap suatu peristiwa (karangan, perbuatan, dan sebagainya) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya, penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaah bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh bagian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan”.⁸ Jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian analisis adalah melakukan penilaian secara kritis terhadap suatu masalah,

⁸ <https://www.kbi.web.id>

kemudian menguraikan atau menginterpretasikan hasil penilaian terhadap untuk mengambil suatu kesimpulan.

2. Sistem

Sistem adalah kesatuan yang terdiri komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi untuk mencapai suatu tujuan ini sering di pergunakan untuk menggambarkan suatu di mana suatu [model matematika](#) seringkali bisa dibuat.⁹

3. Pengaduan Nasabah

Pengaduan Nasabah adalah pihak-pihak ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Sebenarnya pengaduan sangat dibutuhkan karena akan menghasilkan informasi baik yang bersifat positif maupun negatif yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah interaksi.¹⁰

Pengaduan dapat disampaikan kepada unit khusus yang menangani pengaduan nasabah di Bank Anda, baik secara lisan maupun tertulis. Pengajuan tersebut dapat dilakukan oleh Anda sendiri atau oleh orang lain yang telah diberikan kuasa, dengan membawa dokumen pendukung yang dipersyaratkan.

⁹ <http://www.kbbi.web.id/sistem>

¹⁰ Linda wahyu Oktaviana, *Perlindungan nasabah bank syariah oleh otoritas jasa keuangan (OJK) di Kabupaten Jember*, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, Jember, 2016)

4. Layanan

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak terwujud dan dapat dimiliki. Pelayanan yang baik karena sesuai dengan yang diharapkan, pelayan secara umum diartikan memproses pelayanan kepada masyarakat/ customer, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan-persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara tranparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi. ¹¹

5. Teller

Teller adalah petugas bank yang bekerja di front line banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/ penarikan baik berupa transaksi tunai/ non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank. ¹²

6. Customer Service

Customer Service adalah seorang petugas yang harus melayani nasabah atau klien yang dihadapinya dalam suatu perusahaan tertentu. Dalam cara melayani nasabahnya bervariasi, seorang *customer service* berperan penting dalam melayani nasabahnya. Pengertian dari *Customer Service* merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani karyawan oleh industri keuangan seperti perbankan, asuransi atau *leasing*. Fungsi dari *customer service* adalah sebagai resepsionis, *deskman*,

¹¹ Evi OktavianaSatriayanti, “ Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bak Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya”. (Jurnal, STIE Perbanas Surabaya, 2012)

¹² Ikatan Bangkir Indonesia (IBI), “Mengelola Kualitas Layanan Perbankan”.(Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm 3

salesman, customer relation officer, dan komunikator. Sebagai resepsionis artinya seorang *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke perusahaan.¹³

Jadi dapat diambil kesimpulan bahwa analisis sistem pengaduan nasabah dalam layanan teller dan customer service yaitu penanganan komplain atau pengaduan yang diajukan oleh nasabah atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan oleh teller dan customer service.

F. Sistematika Pembahasan

Bagian ini berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga bab penutup. Format penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif, bukan seperti daftar skripsi. Secara global sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I Membahas tentang pendahuluan yang terdiri dari sub bab – sub bab yaitu: latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah, sistematika pembahasan.

BAB II Membahas tentang kajian pustaka yang terdiri dari penelitian terdahulu, dan kajian teori.

BAB III Membahas tentang metode penelitian, yang terdiri dari pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subyek penelitian teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

¹³ Elizabeth Davina Permata Sari, “Strategi Pelayanan *Customer Service* Di Bank Central Asia Card Center Dalam Menangani *Complaint* Nasabah”. (Skripsi, Universitas Mercu Buana Jakarta, 2013)

BAB IV Membahas tentang penyajian data analisis, berisi tentang gambaran obyek penelitian, penyajian data dan analisis, dan pembahasan temuan

BAB V Membahas tentang kesimpulan dan saran. berisi tentang kesimpulan dari semua pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, sekaligus penyampaian saran- saran bagi pihak- pihak yang terkait.



BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang setema dengan penelitian yang di angkat oleh peneliti, kajian pustaka ini di maksudkan untuk mendapat gambaran yang jelas tentang hubungan topik yang akan diteliti dengan penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya. berdasarkan penelusuran terdapat beberapapenelitian yang dilakukan antara lain:

1. Victor Salay, Skripsi. Pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan complain terhadap kepuasan nasabah pada loyalitas nasabah di Bank BRI cabang kertajaya,¹⁴ hasil dari penelitian: Berdasarkan pada hasil pembahasan, maka bisa dijelaskan mengenai simpulan dari hasil penelitian ini yaitu sebagai berikut: Berdasarkan hasil dari pengolahan data membuktikan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasakan kepuasan dalam melakukan transaksi pada BRI di Surabaya, Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan bahwa nasabah merasakan kepuasan dalam melakukan transaksi pada BRI di Surabaya, jika nasabah memiliki sudut pandang positif akan proses Penanganan Terhadap Komplain pada BRI di Surabaya. Hasil tersebut menunjukkan bahwa jika konsumen merasa puas jika melakukan transaksi pada BRI di Surabaya, maka akan mempengaruhi

¹⁴ Victor Salay, *Pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan complain terhadap kepuasan nasabah pada loyalitas nasabah di Bank BRI cabang kertajaya*, Skripsi, di unduh 11 November 2017.

loyalitas pada Bank BRI di Surabaya. Dengan demikian, hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas dapat diterima. persamaan dan perbedaan dari penelitian ini Penjelasan kualitas pelayanan dan penanganan complain nasabah dan Berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah.

2. Agustinus Sembiring, Skripsi. Analisis pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan,¹⁵ hasil penelitian: Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan, maka diperoleh kesimpulan yang dapat menjawab tujuan penelitian ini, yaitu sebagai berikut: Harapan pelanggan atas penanganan keluhan di PT XL Axiata Tbk. secara keseluruhan berada dalam kategori tinggi, Persepsi pelanggan atas penanganan keluhan di PT XL Axiata Tbk. secara keseluruhan berada dalam kategori baik, Tingkat kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,93, nilai tersebut menggambarkan bahwa pelanggan merasa tidak puas karena kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan lebih rendah dari harapan pelanggan, Aspek-aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atas penanganan keluhan di PT XL Axiata Tbk. adalah XL selalu memberikan informasi terbaru kepada pelanggannya dan kecepatan *customer service* XL dalam menangani keluhan pelanggan. Persamaan dan perbedaan dalam penelitian ini penanganan keluhan atau pengaduan konsumen dan Penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan.

¹⁵ Agustinus Sembiring, *Analisis pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan*, Skripsi (Universitas Telkom, 2011), di unduh 30 Oktober 2017.

3. Rupmana Novita S. Tarihoran, Skripsi. Pengaruh etika customer service terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK Kantor layanan Seroja Medan, ¹⁶ Hasil penelitian : Kegiatan customer service merupakan kegiatan komunikasi yang mempunyai bahan masukan yang sangat penting dalam memberikan kepuasan kepada nasabah dan mempertahankan nasabah agar tetap loyal, dan tidak berpindah ke bank lain serta berpotensi untuk membuat membeli mengkonsumsi layanan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan oleh perusahaan perbankan. disinilah perlunya peran aktif seorang customer service. Peranan ini tidak langsung dirasakan oleh perusahaan, namun dalam tujuan jangka panjang perusahaan akan merasakan dampak yang positif. Maka setiap perusahaan berusaha untuk menghasilkan sesuatu, baik yang bersifat berwujud dan yang tidak berwujud yaitu jasa. Persamaan dan perbedaan dari penelitian ini adalah Penjelasan Pelayanan customer dan Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang mana menekankan pengaruh customer service dalam meningkatkan kepuasan nasabah.
4. Nur Lutfiyana, Jurnal “Rancang bangun sistem informasi layanan pengaduan nasabah kartu kredit berbasis web”. ¹⁷ Hasil dari penelitian ini: Dengan adanya sistem informasi pengaduan nasabah kartu kredit berbasis web ini dapat mempermudah nasabah dalam melakukan pengaduan, sistem

¹⁶ Rupmana Novita S. Tarihoran, *Pengaruh etika customer service terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK Kantor layanan Seroja Medan*, Skripsi (Politeknik Negeri Medan, 2014), di unduh 12 Oktober 2017.

¹⁷ Nur Lutfiyana, *Rancang bangun sistem informasi layanan pengaduan nasabah kartu kredit berbasis web*, Jurnal (STMIK Nusa Mandiri, SNIPTTEK 2015), diunduh 15 November 2017.

informasi ini memungkinkan nasabah untuk memantau penanganan atas pengaduan yang diajukan. Sistem informasi ini memberikan kemudahan kepada petugas *customer service* dalam mengontril atau mencari pengaduan nasabah yang belum ditangani. Sistem informasi ini dapat menghilangkan kemungkinan terjadinya kehilangan data. Persamaan dan perbedaan dari penelitian ini tentang layanan pengaduan nasabah dan pengaduan nasabah terhadap kartu kredit berbasis web.

5. Nur Khalis, Skripsi. Pengaruh kinerja Costumer Service Officer (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2006¹⁸, Hasil Penelitian : Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang pengaruh kinerja customer service officer (CSO) terhadap kepuasa nasabah dibank syariah mandiri (BSM) kantor cabang Jember tahun 2016 dapat dilihat data nasabah bahwa nilai signifikan menunjukkan lebih besar maka variabel kinerja customer service officer tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) kantor cabang Jember tahun 2016.
6. Linda Wahyu Oktaviana, Skripsi. Perlindungan nasabah bank syariah oleh otoritas jasa keuangan (OJK) di Kabupaten Jember,¹⁹ Hasil penelitian: Bentuk perlindungan oleh OJK pada nasabah syariah sama halnya bentuk perlindungan yang diberikan kepada nasabah bank konvensional atau

¹⁸ Nur Kholis, *Pengaruh kinerja customer service (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) kantor cabang Jember tahun 2016*, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, Jember, 2016).

¹⁹ Linda wahyu Oktaviana, *Perlindungan nasabah bank syariah oleh otoritas jasa keuangan (OJK) di Kabupaten Jember*, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Jember, Jember, 2016)

sesuai dengan peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 dengan penyelesaian sengketa dan pembelaan hukum, hanya saja bentuk perlindungan yang diberikan pada nasabah bank syariah juga harus sesuai dengan fatwa DSN-MUI dan tidak boleh sampai melanggar prinsip-prinsip syariah. Dalam penyelesaian sengketa adanya tidak ada perbedaan antara bank konvensional dan bank syariah yaitu, karena OJK menerbitkan peraturan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LPAS) di sektor jasa keuangan.

7. Ervina Ningrum, Skripsi. Peran Customer Service Dalam Manajemen Komplain BPD Card (Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat),²⁰ Hasil penelitian: Peranan *customer service* manajemen komplain BPD Card adalah sebagai perantara yang menjembatani antara nasabah yang mengajukan klain dengan pihak bank yang akan menyelesaikan klaim tersebut (Card Center). Tetapi pada dasarnya *customer service* juga memegang peranan penting dalam manajemen komplain, karena pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada nasabah yang menyampaikan keluhannya akan berpengaruh terhadap penilaian nasabah kepada Bank. Adapun beberapa peranan *Customer Service* dalam menangani nasabah yang melakukan komplain adalah:
 - a. Ikut prihatin dan berempati kepada nasabah.
 - b. Menanyakan kepada nasabah bagaimana kronologi kejadiannya.

²⁰ Ervina Ningrum, *Peran Customer Service Dalam Manajemen Komplain BPD Card*, (Skripsi, UIN Walisongo Semarang, Semarang, 2016)

- c. Memberikan arahan kepada nasabah, agar nasabah mau menceritakan keluhannya seperti apa.
- d. Meminta nasabah untuk menyertakan syarat-syarat pengajuan klaim.
- e. Meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya nanti pasti akan kembali.

Selain itu, jika ada nasabah yang mengajukan klaim, maka klaim tersebut akan ditampung oleh *Customer Service* terlebih dahulu, baru kemudian *Customer Service* akan menyalurkan klaim nasabah tersebut ke Bank Jateng Kantor Pusat. Selain itu, *Customer Service* juga dapat membantu nasabah melalui *Call Center* Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat di nomor 14066 yang bisa membantu pelayanan nasabah secara online selama 24 jam. Dalam menjalankan tugasnya, *Customer Service* juga dibantu oleh Kanit dan Pemimpin Capem.

8. Ken Ati Nur Shofiati, Skripsi, *Prosedur Handling Customer Complaint di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung*²¹. Hasil Penelitian: Petugas *frontliner* di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung, dalam memberikan pelayanan yang *exellent* kepada para nasabahnya memang sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Namun juga tidak terhindar dari yang namanya komplain nasabah. Komplain nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan dari seorang nasabah yang disebabkan adanya kerugian finansial maupun non finansial. Karena adanya keluhan, maka dibutuhkanlah cara bagaimana menangani keluhan dari nasabah.

²¹ Ken Ati Nur Shofiati, *Prosedur Handling Customer Complaint di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung*, (Skripsi, Iain Purwokerto, purwokerto,2016)

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

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

NO	Nama	Judul	Perbedaan	Persamaan
1.	Victor Salay	Pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan complain terhadap kepuasan nasabah pada loyalitas nasabah di Bank BRI cabang kertajaya	Penelitian ini menggunakan metode kuantitas, dan membahas tentang loyalitas nasabah	Penelitian ini sama-sama membahas tentang penanganan komplain hanya membahas penanganan komplain secara umum.
2.	Agustinus Sembiring	Analisis pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan	Penelitian ini lebih membahas penanganan keluhan untuk kepuasan pelanggan.	Penelitian ini sama menggunakan metode kualitatif yaitu menggunakan yang bersifat deskriptif.

3.	Rupmana Novita S. Tarihoran	Pengaruh etika customer service terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK Kantor layanan Seroja Medan	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	Penelitian ini sama membahas tentang customer service yaitu bagaimana customer dalam meningkatkan kepuasan bagi pelanggannya
4.	Nur Lutfiyana	Rancang bangun sistem informasi layanan pengaduan nasabah kartu kredit berbasis web	Penelitian ini lebih menekankan pengaduan nasabah terhadap pengguna kartu kredit berbasis web.	Penelitian sama-sama menggunakan metode kualitatif yang mana bersifat deskriptif
5.	Nur Khalis	Pengaruh kinerja Costumer Service Officer (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) Kantor Cabang Jember Tahun 2006	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang mana penelitian ini membahas tentang kinerja dari customer service itu sendiri.	Persamaan dari penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang customer service yaitu bagaimana lebih meningkatkan kepuasan nasabah.
6.	Linda Wahyu Oktaviana	Perlindungan nasabah bank syariah oleh otoritas jasa keuangan (OJK) di Kabupaten Jember	Penelitian ini membahas hanya tentang perlindungan nasabah saja dengan ketentuan dari otoritas jasa keuangan (OJK)	Dalam penelitian ini membahas tentang perlindungan nasabah dimana dalam penelitian skripsi juga sedikit dibahas tentang perlindungan nasabah. dan menggunakan metode kuantitatif
7.	Ervina Ningrum	Peran Customer Service Dalam Manajemen Komplain BPD	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	Dalam penelitian ini juga membahas tentang

		Card (Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)		penanganan komplain terhadap ketidakpuasan dari nasabah.
8.	Ken Ati Nur Shofiati	Pengaruh Prosedur <i>Handling Customer Complaint</i> di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif	Dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang komplain dari nasabah.

B. Kajian Teori

Bagian dari sisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai perspektif dalam melakukan penelitian. Pembahasan teori lebih luas dalam mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan dan tujuan peneliti.²² Kajian teori yang digunakan untuk mendasari penelitian dengan judul Analisis Sistem Pengaduan Nasabah Dalam Layanan Teller Dan Customer Service Di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dipaparkan sebagai berikut:

1. Sistem Pengaduan Nasabah

Sistem adalah suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu. Pada dasarnya sistem juga adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu.²³

²² Tim penyusun STAIN Jember, Pedoman. 46

²³ Sutabri, Sistem Informasi Manajemen (Yogyakarta, ANDI Yogyakarta: 2005) hlm 2

Sistem juga merupakan kumpulan elemen-elemen yang saling terkait yang bekerja sama untuk memproses masukan (input) yang ditujukan kepada sistem tersebut dan mengolah masukan tersebut sampai menghasilkan keluaran (output) yang diinginkan.²⁴

Pengaduan/ komplin adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. Nasabah adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Bank. Setiap nasabah memiliki hak untuk mengajukan pengaduan secara lisan dan tertulis. Pengaduan dapat disampaikan oleh nasabah dan/atau perwakilan nasabah Pengaduan yang disampaikan oleh perwakilan nasabah wajib dilengkapi dengan dokumen tambahan, minimal: fotokopi bukti identitas kuasa nasabah & surat kuasa khusus dari nasabah.

Pengaduan nasabah dapat dilakukan pada setiap kantor Bank dan tidak terbatas hanya pada kantor Bank tempat nasabah membuka rekening ataupun melakukan transaksi.²⁵

Selanjutnya sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI /2005 sebagaimana diubah dalam PBI No/10/10/PBI/2008. Bank berkewajiban melakukan penanganan atas pengaduan Anda, termasuk penyelesaiannya dalam jangka waktu yang

²⁴ Andri Kristanto, Perancangan Sistem Informasi (Yogyakarta, Gava Media Yogyakarta: 2003), hlm 2

²⁵ Ati Nur Sofiati, Prosedur Hadling Customer Complaint di Bank Syariah kantor cabang pembantu Tamengan, Skripsi (Politeknik Negeri Medan, 2014), di unduh 12 Oktober 2017

telah ditetapkan. Standarisasi penyelesaian pengaduan nasabah ini merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan konsumen dalam rangka menjamin hak-hak konsumen dalam berhubungan dengan bank.

Pengaduan-pengaduan nasabah tersebut diakibatkan karena pelayanan dari pihak bank tidak optimal, sehingga menyebabkan kualitas pelayanannya rendah. Jika hal itu tidak ditanggapi serius oleh pihak bank maka dikhawatirkan dapat menimbulkan hal yang buruk, di antaranya ketidakpercayaan nasabah untuk menyimpan dananya lagi kepada pihak bank, dan juga bisa saja nasabah mengalihkan dananya kepada bank lain yang lebih baik dan lebih optimal pelayanan. Pengaduan dapat disampaikan kepada unit khusus yang menangani pengaduan nasabah di Bank Anda, baik secara lisan maupun tertulis.²⁶ Pengajuan tersebut dapat dilakukan oleh Anda sendiri atau oleh orang lain yang telah diberikan kuasa, dengan membawa dokumen pendukung yang dipersyaratkan.

Guna melindungi kepentingan nasabah sekaligus bank, Bank Indonesia mengeluarkan ketentuan mengenai prosedur penyelesaian pengaduan nasabah melalui PBI No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan PBI No. 10/10/PBI/2008. PBI tersebut mengharuskan bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah. Cakupan pengaturan berupa pengaduan dalam bentuk ketidakpuasan nasabah karena potensi kerugian finansial nasabah yang diduga karena kesalahan/kelalaian bank.

²⁶ ibid, Ati Nur Sofiati, di unduh 12 Oktober 2017

Dalam berbagai pasalnya, PBI Penyelesaian Pengaduan Nasabah mendorong bank untuk menempatkan upaya penyelesaian pengaduan nasabah menjadi bagian inti dalam bisnis proses. Hal itu ditandai dengan berbagai kewajiban berikut:

- a. Membentuk unit khusus pengaduan yang dilengkapi dengan perangkat prosedur penyelesaian pengaduan (prosedur intern maupaun ekstern). Terkait prosedur ekstern, bank wajib menjelaskannya kepada nasabah.
- b. Mensosialisasikan keberadaan unit pengaduan kepada nasabahnya. Pemberitahuan ini sangat penting mengingat ketidaktahuan nasabah mengenai sarana pengaduan di bank mengakibatkan penyampaian pengaduan melalui media massa. Perlu diperhatikan pula kemudahan nasabah untuk berinteraksi dengan unit dimaksud.
- c. Menerima pengaduan yang disampaikan secara tertulis maupun lisan. Batas waktu penyelesaian pengaduan lisan yaitu 2 hari kerja sedangkan pengaduan secara tertulis adalah 40 hari kerja. Penyelesaian atas pengaduan lisan wajib ditanggapi secara lisan dan/atau tertulis sedangkan pengaduan tertulis wajib ditanggapi secara tertulis pula.
- d. Menginformasikan status penyelesaian pengaduan setiap saat nasabah meminta penjelasan. Informasi progress penanganan ini cukup krusial mengingat publikasi negatif sering dipicu karena ketidakjelasan pada saat proses penanganan pengaduan.

e. Mengadministrasikan seluruh pengaduan yang diterima.

Dari sisi otoritas pengawas bank, penanganan pengaduan nasabah ini juga bagian komponen pengawasan dari aspek perilaku pasar. Bank wajib menyampaikan laporan penanganan pengaduan nasabah secara periodik kepada otoritas pengawas. Pelanggaran atas ketentuan pengaduan nasabah mengakibatkan bank memperoleh sanksi dari otoritas dimaksud.

Mengingat penanganan pengaduan nasabah telah menjadi isu krusial dari sisi perlindungan nasabah maupun dalam sistem pengawasan bank, perbankan perlu memikirkan strategi yang tepat untuk mengefektifkan metode penanganan pengaduan. Paradigma bahwa munculnya pengaduan merupakan point negatif bagi bank dan penanganan pengaduan hanya merupakan tugas sampingan perlu untuk diubah secara total. Pengaduan nasabah bisa jadi merupakan bagian dari sarana monitoring atas kesempurnaan sistem bisnis dijalankan. Penanganan pengaduan nasabah yang prima, di tengah meningkatnya tingkat kekritisannya dan persaingan pelayanan antar bank, sudah layak untuk mendapat perhatian khusus bagi perbankan.

PBI ini memberikan batasan pengaturan bahwa pengaduan yang ditindaklanjuti hanya terkait masalah materiil, hal-hal yang bersifat imateriil tidak diatur. Sebagai contoh, penanganan pengaduan mengenai pendebitan rekening tanpa perintah nasabah masuk dalam ketentuan sedangkan pengaduan karena ketidakpuasan kualitas

pelayanan (petugas yang tidak ramah, lambat, dll) tidak masuk dalam cakupan ketentuan, kecuali akibat dari pelayanan tersebut mengakibatkan nasabah mengalami kerugian finansial.²⁷

2. Mekanisme pengaduan nasabah

Guna memberikan kenyamanan serta rasa aman untuk seluruh nasabah, setiap bank memiliki kewajiban untuk menyediakan dan menerima pengaduan atau keluhan. Pengaduan merupakan ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya kerugian atau potensi kerugian finansial.²⁸

Sesuai dengan ketentuan Peraturan Bank Indonesia yang berlaku, setiap Bank BCA menyediakan Mekanisme Pengaduan Nasabah, di mana nasabah bisa mengajukan keluhan atau pengaduan terkait dengan masalah saat bertransaksi.

Ruang lingkup bank dalam penyelesaian nasabah mencakup:²⁹

- a. Penerimaan pengaduan, yaitu setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah yang terkait dengan layanan.
- b. Penanganan dan penyelesaian pengaduan, yaitu petugas harus menangani dan menyelesaikan setiap pengaduan yang telah diterima dan berkoordinasi dengan unit kerja lainnya dalam menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diterima.

²⁷ *Ibid* PBI No. 8 tahun 2006 tentang Mediasi Perbankan. Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPDN, tanggal 1 Juni 2006.

²⁸ <http://www.kompasiana.co.id/pengaduan-nasabah>. 15 Maret 2016

²⁹ Pedoman penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah PT. Bank Central Asia KCU Jember

- c. Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan, yaitu bahwa pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan dilakukan oleh unit kerja setiap kantor bank.

Nasabah bisa mengajukan pengaduan tertulis melalui surat, email, fax atau sosial media, secara lisan baik melalui telepon atau tatap muka di seluruh cabang Bank BCA/ unit kerja Kantor Pusat (KP) dan Halo BCA, dengan melengkapi pengaduan dengan bukti identitas dan dokumen pendukung. Syarat pengaduan yang perlu nasabah ketahui. Setiap bank akan menyelesaikan pengaduan tertulis dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya karena kondisi tertentu. Dalam hal setiap bank memperpanjang waktu penyelesaian, maka setiap bank akan menginformasikan hal tersebut kepada nasabah.³⁰

Tabel 2.1
Prosedur Dan Mekanisme Pengaduan Nasabah

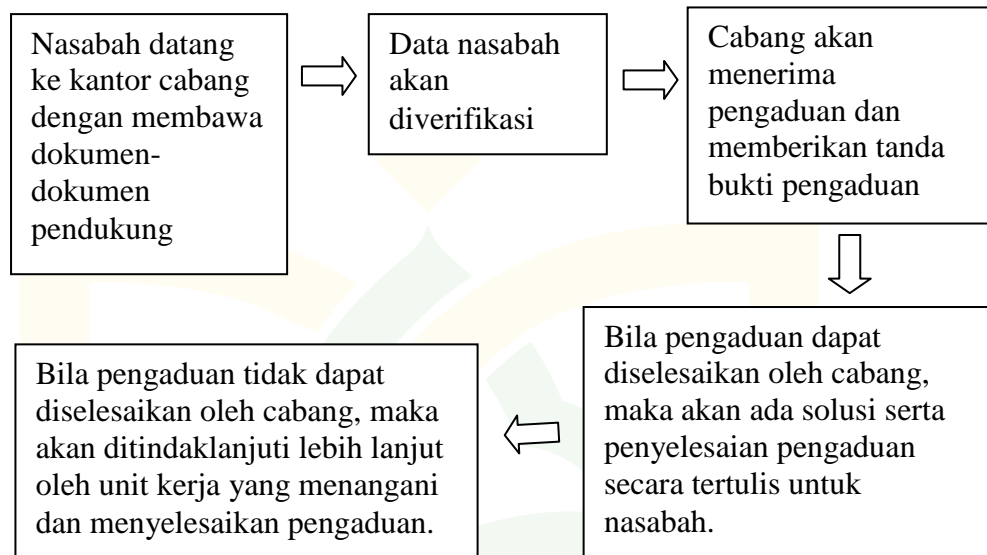
Pengaduan	Syarat pengaduan tertulis	Syarat pengaduan lisan	
		Tanpa tatap muka	Dengan tatap muka
Nasabah	1. Bukti identitas 2. Dokumen pendukung pengaduan yang di perlukan (misalnya bukti setoran, bukti transfer, rekening Koran, dll	1. harus di ajukan nasabah yang bersangkutan 2. nasabah yang mengajukan harus diverisifikasi keabsahannya	Nasabah wajib melengkapi dokumen yang di prasyaratkan (sama seperti syarat pengajuan tertulis
Perwakilan nasabah	1. bukti identitas perwakilan nasabah	Tidak dikenakan	Perwakilan nasabah wajib melengkapi

³⁰ <http://www.mekanisme-pengaduan-nasabah.pdf.com>, di unduh tanggal 12 April 2018

	<p>2. surat kuasa dari nasabah kepada perwakilan nasabah yang menyatakan nasabah memberika kewewenangan kepada perseorangan, lembaga, atau badan hukum yang mewakilinya bertindak untuk dan atas nama nasabah.</p> <p>3. dokumen lain yang menunjukkan perwakilan nasabah berwenang mewakili nasabah misalnya penetapan wali / pengampu dari pengadilan.</p> <p>4. bukti identitas nasabah yang diwakili dan dokumen pendukung pengaduan yang diperlukan (misalnya bukti setoran, bukti transfer ,rekening</p>		<p>dokumen yang di prasyaratkan (sama seperti syarat pengajuan tertulis)</p>
--	--	--	--

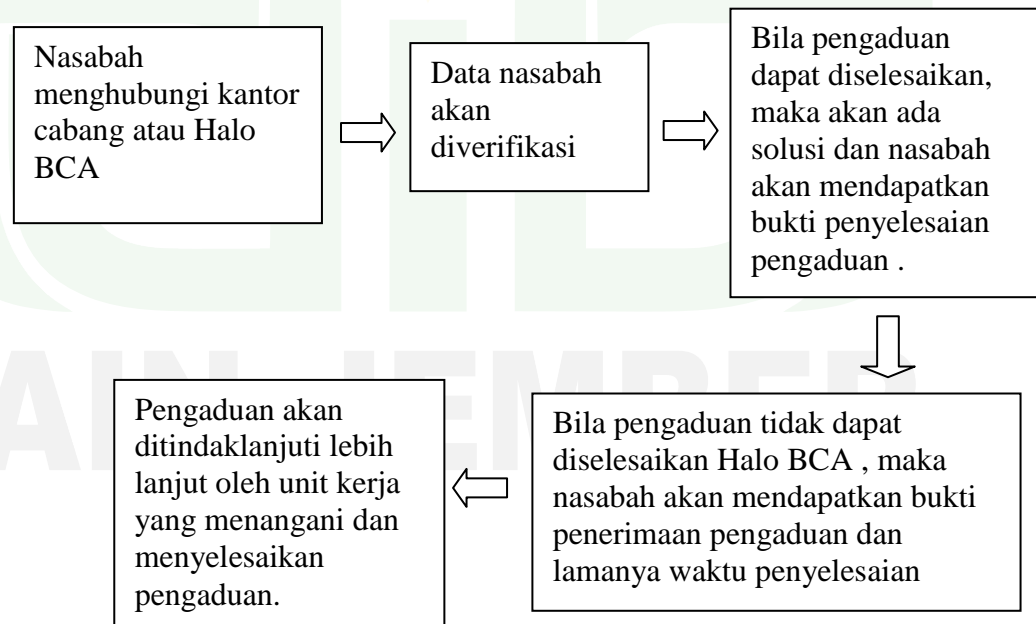
Sumber : Website Bank Indonesia

Bagan 2.1
Langkah-langkah nasabah dalam mengajukan pengaduan secara tertulis di cabang/KP.



Sumber : Bank BCA Kantor Cabang Umum Jakarta, Maret 2011,
www.google.com

Bagan 2.2
Langkah-langkah pengajuan pengaduan secara lisan tanpa tatap muka di Halo BCA



Sumber : Bank BCA Kantor Cabang Umum Jakarta, Maret 2011,
www.google.com

Adapun hal-hal yang harus dilakukan setiap bank dalam menangani suatu pengaduan nasabah secara khusus berdasarkan PBI No.7/7/PBI/2005 jo No.10/10/PBI/2008 adalah :³¹

a. Dalam Penyelesaian Pengaduan

Bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah ataupun perwakilan nasabah. Untuk menyelesaikan pengaduan, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis, yakni : penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Bahwa bank bertanggung jawab atas pelaksanaan kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan.

b. Unit dan/atau Fungsi Khusus Penanganan dan penyelesaian Pengaduan.

Bahwa bank memiliki unit dan/atau fungsi yang dibentuk secara khusus di setiap kantor bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan perwakilan nasabah. Bahwa setiap kewenangan unit dan fungsi khusus wajib diatur dalam kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan. Setiap bank wajib mempublikasikan keberadaan unit dan fungsi khusus penanganan dan penyelesaian pengaduan kepada masyarakat secara tertulis dan elektronik.

³¹ PBI No.7/7/PBI/2005 Jo No.10/10/PBI/2008

c. Penerimaan Pengaduan

Setiap bank wajib menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan perwakilan nasabah terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah. Bahwa pengaduan dapat dilakukan secara tertulis dan lisan. Dalam hal pengaduan dilakukan secara tertulis, maka wajib dilengkapi foto copy identitas dan dokumen pendukung lainnya, sedangkan pengaduan yang dilakukan secara lisan diselesaikan dalam waktu 2 hari kerja.

d. Bukti Penerimaan Pengaduan

Bank wajib menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah atau perwakilan nasabah yang mengajukan pengaduan secara tertulis.

e. Perpanjangan jangka Waktu Penyelesaian Pengaduan

Bank wajib menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis. Dalam hal kondisi tertentu, bank dapat memperpanjang waktu paling lama 20 hari kerja. Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan wajib diberitahukan secara tertulis kepada nasabah atau perwakilan nasabah yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu berakhir.

f. Pengaduan Terkait dengan Transaksi Keuangan Yang Melibatkan Pejabat Bank

Dalam pengaduan terkait dengan transaksi keuangan yang melibatkan pejabat bank yang memiliki kewenangan untuk

menyelesaikan pengaduan tersebut, maka penanganan dan penyelesaian pengaduan wajib dilakukan oleh pejabat yang tingkatannya lebih tinggi. Setiap bank wajib menginformasikan status penyelesaian pengaduan setiap saat nasabah atau perwakilan nasabah meminta penjelasan kepada bank mengenai pengaduan yang diajukannya.

g. Hasil Penyelesaian Pengaduan

Dalam hal pengaduan dilakukan secara tertulis, bank wajib menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis kepada nasabah atau perwakilan nasabah sesuai batas waktu yang ditentukan. Dalam hal pengaduan secara lisan, bank dapat menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis atau lisan kepada nasabah atau perwakilan nasabah sesuai waktu yang ditentukan.

h. Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan

- 1) Bank wajib memantau seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan.
- 2) Bank wajib memiliki mekanisme pelaporan internal penyelesaian pengaduan

i. Laporan pengaduan dan penyelesaian pengaduan

Bank wajib menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan secara triwulanan kepada Bank Indonesia. Bahwa setiap tata cara penanganan dan penyelesaian pengaduan, bagi bank umum wajib berpedoman pada ketentuan Bank Indonesia yang

mengatur mengenai laporan kantor pusat bank umum. Dengan tata cara penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah, bagi bank perkreditan rakyat wajib berpedoman pada ketentuan Bank Indonesia.

Pada tanggal 30 Januari 2006 Gubernur Bank Indonesia telah menetapkan satu metode baru dalam upaya penyelesaian pengaduan nasabah dilingkungan perbankan melalui Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tentang mediasi perbankan pasal 1 angka 1 adalah “*proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Mediator adalah pihak yang tidak memihak dalam membantu pelaksanaan mediasi*”.³²

Dalam bisnis perbankan, sengketa antara bank dan nasabah diartikan sebagai permasalahan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah kepada penyelenggara mediasi perbankan, setelah melalui proses penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank sebagaimana yang dimaksud dalam Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 jo No.10/10/PBI/2008. Mediasi perbankan sebagai fitur hukum baru *dibidang* hukum perbankan yang termasuk dalam hukum adjektif lahir dan dibentuk dalam asosiasi perbankan yang sifatnya independen dan selambat-lambatnya dibentuk pada tanggal 31

³² PBI No.8 tahun 2006 tentang Mediasi Perbankan. Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPDN, tanggal 1 Juni 2006.

Desember 2007. Selama lembaga ini belum terbentuk, fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Ruang lingkup mediasi perbankan hanya terbatas pada upaya membantu nasabah dan bank untuk mengkaji ulang sengketa secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan.³³

Bank Indonesia juga menguraikan bagaimana cara menyelesaikan sengketa dengan mediasi. Panduan singkat penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan ini langkah-langkah yang sebaiknya ditempuh dalam mengajukan penyelesaian mediasi perbankan:³⁴

- 1) Minta penjelasan kepada bank mengenai penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan.
 - a) Pahami surat hasil penyelesaian pengaduan bank sebagaimana tanggapan resmi bank terhadap permasalahan yang anda adukan.
 - b) Putuskan sikap anda terhadap surat bank. Anda dapat menerima atau menolak putusan yang diberikan bank.
 - c) Apabila anda tidak sepakat dengan bank, anda mempunyai beberapa pilihan untuk menyelesaikan sengketa dengan bank, yaitu dengan memanfaatkan mediasi perbankan, arbitrase atau pengadua.

³³ Tan, Kameilo "Mediasi Perbankan". (Skripsi, Universitas Sumatra Utara, 2009). di unduh pada tanggal 15 Juni 2018.

³⁴ Putri Nesea, " Tinjauan Hukum Penyelesaian pengaduan nasabah berdasarkan PBI No.7/7/PBI/2008". (Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2010).

d) Apabila anda memilih menggunakan mediasi perbankan sebagai alternative penyelesaian sengketa maka anda harus mendapatkan informasi mengenai prosedur dan tata cara penyelesaian sengketa melalui ediasi perbankan tersebut dari bank anda.

e) Pastikan sengketa anda dapat dimediasi sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia, sengketa yang dapat dimediasi adalah:

(1) Yang diajukan secara tertulis oleh nasabah atau perwakilan nasabah dengan disertai dokume pendukung yang memadai.

(2) Pernah diajukan upaya penyeleasaan oleh nasabah kepada bank.

(3) Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya.

(4) Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan

(5) Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia.

(6) Pengajuan penyelesaian sengketa tidak 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.

(7) Nasabah tidak mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immaterial.

2) Ajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan.

a) Sampaikan permohonan penyelesaian sengketa kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan secara tertulis sesuai format yang telah ditetapkan dan disertakan dokumen pendukung.

b) Sesuai ketentuan Bank Indonesia, dokumen pendukung yang harus dilampirkan adalah :

(1) Fotocopy surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan bank kepada nasabah

(2) Fotocopy bukti identitas nasabah yang masih berlaku.

(3) Surat pernyataan yang ditanda tangani di atas materai yang cukup bahwa sengketa yang diajukan tidak sedang diproses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, atau lembaga mediasi lainnya dan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia.

(4) Fotocopy dokumen pendukung terkait dengan yang sengketa yang diajukan

(5) Fotocopy surat kuasa khusus tanpa hak substitusi, dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa diwakilkan atau dikuasakan.

(6) Berikan penjelasan yang selengkap-lengkapnya kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan mengenai permasalahan yang diajukan dan upaya-upaya penyelesaian yang telah dilakukan oleh bank.

3) Ikuti proses mediasi

Dalam membantu penyelesaian sengketa, pelaksanaan fungsi mediasi perbankan akan melakukan beberapa kegiatan yang memerlukan partisipasi anda:

a) Pendetanganan perjanjian mediasi penuhi panggilan pelaksana

fungsi mediasi perbankan yang bertujuan untuk memberikan penjelasan tentang tata cara proses mediasi dan perjanjian mediasi. Perjanjian mediasi memuat:

(1) Kesepakatan untuk memilih mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa.

(2) Persetujuan untuk patut dan tunduk pada aturan mediasi yang ditetapkan oleh pelaksana fungsi mediasi perbankan

(3) Apabila anda dan bank telah memahi proses mediasi dan sepakat terhadap isi perjanjian mediasi maka anda dan bank melakukan penandatanganan perjanjian mediasi perbankan.

- 4) Pertemuan dalam rangka pelaksanaan proses mediasi
- a) Ikuti pertemuan dengan bank yang difasilitasi oleh mediator dalam rangka mencapai penyelesaian terhadap permasalahan yang disengketakan, dalam pelaksanaan mediasi tersebut, mediator bersikap netral dan tidak memberikan rekomendasi atau keputusan.

- b) Penandatanganan akta kesepakatan

Anda harus menandatangani kesepakatan dengan bank yang dihasilkan dari proses mediasi yang dituangkan dalam akta kesepakatan sebagian atas hal yang dipersengketakan ataupun pernyataan tidak tercapainya kesepakatan dalam proses mediasi.

- 5) Laksanakan akta kesepakatan

- a) Lakukan hal-hal yang disepakati dalam akta kesepakatan
- b) Laporkan kepada pelaksana fungsi mediasi mengenai realisasi akta kesepakatan Apabila anda dan bank tidak mencapai kesepakatan dalam proses mediasi perbankan, anda tetap melanjutkan upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan.

Menurut Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah Bab II Penerimaan pengaduan pasal 6 yaitu:³⁵

³⁵ Peraturan Bank Indonesia No 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

- 1) Bank wajib menerima setiap Pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah yang terkait dengan Transaksi Keuangan yang dilakukan oleh Nasabah.
- 2) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dilakukan secara tertulis dan atau lisan.
- 3) Dalam hal Pengaduan dilakukan secara tertulis, maka Pengaduan tersebut wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya Pengaduan yang dilakukan secara lisan wajib diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja.

3. Implementasi Perlindungan Nasabah

Jika selama ini Bank Indonesia selalu berpijak pada UU No.10 tahun 1998 tentang perbankan dan UU No.23 tentang Bank Indonesia sebagaimana di ubah dengan UU No.3 tahun 2004 dan Undang-undang RI No.6 tahun 2009 tentang penetapan peraturan undang-undang No. 2 tahun 2008 tentang perubahan kedua atas undang-undang No.23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia menjadi undang-undang, sedalam peratura aspek kehati-hatian bank, maka dengan berlaku efektifnya UU No.8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen sejak tahun 2001 aspek pengaturan perbankan pun harus diperluas dengan aspek perlindungan dan pemberdayaan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa bank. Apabila dilihat dari masa berlaku efektifnya UU Perlindungan Konsumen yaitu tahun 2001, maka sepiantas terlihat Bank Indonesia kurang merespon

pemberlakuan UU tersebut. Berarti perlindungan dan pemberdayaan nasabah tidak diperhatikan oleh Bank Indonesia.³⁶

Pada satu sisi, UU perlindungan konsumen tersebut diberlakukan pada saat Bank Indonesia sedang berupaya keras untuk melakukan perbaikan-perbaikan pada sistem perbankan, termasuk didalamnya rekapitalisasi perbankan dan penyempurnaan berbagai ketentuan yang menyangkut aspek kehati-hatian.³⁷ Sementara itu pada sisi lainnya Bank Indonesia sejak awal tahun 2002 mulai menyusun cetak biru sistem perbankan nasional yang salah satu aspek didalamnya tercakup upaya untuk melindungi dan memberdayakan nasabah. Upaya ini menacakup 4 aspek yaitu mekanisme pengaduan nasabah, pembentukan lembaga mediasi independen, transparansi informasi produk, dan edukasi nasabah.

Keempat aspek tersebut dituangkan ke dalam 4 program Arsitektur Perbankan Indonesia(API) yaitu:

- a. Menyusun standar mekanisme pengaduan nasabah
- b. pembentukan lembaga mediasi perbankan independen
- c. menyusun standar transparansi informasi produk
- d. peningkatan edukasi untuk nasabah

Keempat program di atas saling berkaitan satu sama lain dan secara bersama-sama akan meningkatkan perlindungan dan pemberdayaan hak-hak nasabah. Secara ideal, implementasi program-program diatas seharusnya dimulai dengan memberikan edukasi kepada masyarakat

³⁶ Undang-undang No.8 Tahun 2001 tentang perlindungan konsumen.

³⁷ Muliaman, D Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*. .Jurnal. [http :www.google.com](http://www.google.com) available on 23 Oktober 2009

mengenai kegiatan usaha dan produk-produk keuangan dan perbankan. Edukasi ini selain untuk memperluas wawasan masyarakat mengenai industri perbankan juga ditujukan untuk mendorong peningkatan taraf hidup masyarakat melalui pengenalan perencanaan keuangan.

Pada Pasal 1 angka 2 dan 3 angka 3 PBI No.7/7/PBI/2005 Jo. No. 10/10/PBI/2008, dengan laporan pengaduan nasabah atau perwakilan nasabah tersebut, selanjutnya kewajiban bank untuk menyelesaikan masalah nasabah dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis. Hasilnya disampaikan kepada nasabah atau perwakilan nasabah. Bank yang menerima dan menyelesaikan pengaduan nasabah wajib menyampaikan kepada Bank Indonesia. Apabila kewajiban ini dilalaikan maka bank yang bersangkutan dapat dikenakan sanksi administratif berupa teguran tertulis sebagaimana yang bersangkutan yang diatur dalam UU Perbankan.³⁸

Penerbitan PBI No.7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data pribadi Nasabah dan PBI No.7/7/PBI/2005 jo No.10/10/PBI/2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah yang menjadi bagian dari kebijakan perbankan Januari 2005 dan PBI No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari tentang mediasi perbankan sebagai bagian dari paket kebijakan perbankan Januari 2006 merupakan realisasi dari upaya Bank Indonesia untuk menelaraskan kegiatan usaha perbankan dengan amanat UUPK yang

³⁸ PBI No.7/7/PBI/2005 Jo. No. 10/10/PBI/2008 1 angka 2 dan 3 angka 3 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

mewajibkan adanya kesetaraan hubungan antara bank dengan nasabah. Sebagai bagian usaha paket kebijakan perbankan, penerbitan ketiga ketentuan tersebut tidak akan dapat membawa dimensi baru dalam pengaturan perbankan dengan turut diperhatikannya pula kepentingan nasabah secara eksplisit sebagai aspek penting yang turut mempengaruhi perkembangan nasional kedepan.³⁹

Dalam peraturan ini diatur ketentuan yang mewajibkan bank untuk senantiasa memberikan informasi yang cukup kepada nasabah maupun calon nasabah mengenai produk-produk yang ditawarkan bank, baik produk yang diterbitkan oleh bank itu sendiri maupun produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank. PBI ini mempersyaratkan bahwa informasi yang disediakan untuk nasabah haruslah memenuhi kriteria-kriteria yang ditetapkan, antara lain mengungkapkan secara berimbang manfaat, resiko, dan biaya-biaya yang melekat pada suatu produk. Selain itu, dalam PBI diatas diatur pula bahwa penyampaian informasi harus dilakukan dengan memenuhi standar tertentu, antara lain harus dapat dibaca secara jelas, PBI tersebut juga mengatur mengenai pembatasan penggunaan data pribadi nasabah yang untuk kepentingan internal bank.

Penerbitan PBI No. 7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah” dan PBI No. 7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang

³⁹ Muliaman, D Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*. [http :www.google.com](http://www.google.com) available on 23 Oktober 2009

“Penyelesaian Pengaduan Nasabah” yang menjadi bagian dari Paket Kebijakan Perbankan Januari 2005 dan PBI No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang “Mediasi Perbankan” sebagai bagian dari Paket Kebijakan Perbankan Januari 2006 merupakan realisasi dari upaya Bank Indonesia untuk menyelaraskan kegiatan usaha perbankan dengan amanat UU Perlindungan Konsumen yang mewajibkan adanya kesetaraan hubungan antara pelaku usaha (bank) dengan konsumen (nasabah). Sebagai bagian dari Paket Kebijakan Perbankan, penerbitan ketiga ketentuan tersebut akan dapat membawa dimensi baru dalam pengaturan perbankan dengan turut diperhatikannya pula kepentingan nasabah secara eksplisit sebagai aspek penting yang turut mempengaruhi perkembangan perbankan nasional ke depan.⁴⁰

PBI No.7/7/PBI/2005 jo No.10/10/PBI/2008 Dari perspektif regulator, penerbitan PBI penyelesaian pengaduan nasabah ini memiliki dua tujuan utama yaitu, untuk memelihara dan meningkatkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan dan untuk menurunkan publikasi negatif terhadap bank yang dapat mempengaruhi reputasi bank tersebut.

Dari sisi bank keberadaan PBI ini juga akan sangat membantu bank dalam beberapa hal, antara lain:

- a. Mengidentifikasi permasalahan yang terdapat pada produk-produk yang ditawarkannya kepada masyarakat.

⁴⁰ PBI No. 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

- b. Mengidentifikasi penyimpangan kegiatan operasional pada kantor-kantor bank tertentu yang mengakibatkan kerugian kepada nasabah.
- c. Memperoleh masukan secara langsung dari nasabah mengenai aspek-aspek yang harus dibenahi untuk mengurangi resiko operasional.
- d. Memperbaiki karakteristik produk untuk menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Dari perspektif regulator, penerbitan PBI tersebut memiliki 2 tujuan yaitu, melindungi dan memberdayakan nasabah serta untuk meningkatkan aspek good governance pada bank. Dari sisi perlindungan dan pemberdayaan nasabah, implementasi efektif dari PBI tersebut akan dapat meningkatkan pemahaman nasabah mengenai suatu produk sehingga nasabah akan memiliki bekal yang cukup untuk memutuskan apakah produk bank yang akan dimanfaatkannya sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan keuangannya.⁴¹

Mengenai pengaduan nasabah, Bank Indonesia mewajibkan seluruh bank untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah terkait dengan adanya potensi kerugian finansial pada sisi nasabah. Dalam PBI ini diatur mengenai tata cara penerimaan, penanganan, dan juga memantauan penyelesaian pengaduan. Selain itu, bank diwajibkan pula untuk memberikan laporan triwulanan kepada Bank Indonesia mengenai pelaksanaan penyelesaian pengaduan nasabah tersebut.

⁴¹ Ibid, Muliaman, D Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*. [http :www.google.com](http://www.google.com) available on 23 Oktober 2009

4. Pelayanan Teller dan Customer service

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (personal service) sampai jasa sebagai produk. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (services) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.⁴²

Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :⁴³

1. Transparan

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

⁴² <https://emayasila.wordpress.com/2012/10/17/teori-pelayanan>. posted, 17 oktober 2012 in uncategorized.

⁴³ <http://wordpress.com/2011/08/12/pelayanan-bank>. posted 15 januari 2016

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik, dalam hal ini pelayanan bank, adalah memiliki unsur sebagai berikut :⁴⁴

- a. Tersedianya karyawan yang baik. Karyawan yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta

⁴⁴ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta : Rajawali Pers, 2006) hal 34

pintar, karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayani, dalam hal ini customer service officer.

- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang memadai sehingga membuat pelanggan merasa nyaman, betah, dan tidak bosan di ruangan tersebut.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir. Pelanggan akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggungjawab dari karyawan tersebut. Apabila ada pelanggan yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi perusahaan tersebut.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat. Karyawan harus melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur layanan yang ditetapkan perusahaan. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan.
- e. Mampu berkomunikasi. Karyawan harus mampu dengan cepat memahami keinginan pelanggan, selain itu karyawan juga harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi. Karyawan harus menjaga kerahasiaan informasi data pelanggan, terutama yang berkaitan dengan uang pribadi pelanggan. Dalam perusahaan perbankan, kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Di karenakan tugas karyawan dalam hal ini customer service officer, selalu berhubungan dengan nasabah, oleh karena itu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan). Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan). Sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank dalam menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut.

a. Teller

Teller adalah petugas bank yang bekerja difront line banking hall dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/ atau penarikan baik berupa transaksi tunai / non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank. Seorang teller harus menciptakan citra yang professional, ramah dan konsisten dalam menjalankan tugas dan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:⁴⁵

⁴⁵Ikatan Bangkir Indonesia (IBI), "Mengelola Kualitas Layanan Perbankan".(Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm 3

- 1) memeriksa secara teliti setiap transaksi yang sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar.
- 2) menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di counter.
- 3) bersikap professional dan tidak membeda-bedakan nasabah. Melayani urutan sesuai kedatangan dan memperhatikan hal-hal yang khusus (orang tua, cacat , hamil tua, dan yang perlu diberi bantuan lebih)
- 4) tidak melakukan hal-hal yang menimbulkan kesan negatif dan tidak professional (seperti: ngobrol, bercanda, berselisih, melamu, mengumpat atau berteriak dengan rekan kerja atau nasabah).
- 5) harus bersifat jujur dan melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah (seperti: curang dalam melayani, memberikan informasi atau rahasia perusahaan atau nasabah kepada pihak yang tidak berwenang.

Sebagai frontline, teller mendukung pengembangan bisnis bank yang memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tetap kepada nasabah sesuai standar pelayanan teller. Karena berada di garda depan yang langsung bertemu dengan nasabah teller wajib menjaga kerapian dan kebersihan. Teller juga mendukung dalam melaksanakan Cross Selling atas produk-produk bank dengan melakukan tag on kepada

nasabah. bank akan bertemu langsung dengan nasabah teller juga menampung usul/saran dari nasabah.⁴⁶

Pekerjaan teller dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah, perbankan untuk melakukan penyetoran atau penarikan tunai dan non tunai serta aktivitas bank. pekerjaan teller yang berkaitan erat dengan penerapan prinsip kehati-hatian dalam manajemen resiko bank melalui penerapan Know Your Customer (KYC) dan anti money laundering dan perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah perbankan. Khususnya terkait dengan kerahasiaan data nasabah. Dengan demikian, apabila pekerjaan tersebut tidak ada, kegiatan bank sangat terganggu atau tidak terlaksana sebagaimana mestinya.

a. Tugas teller⁴⁷

- 1) Memproses/ melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangnya.
- 2) Melayani kebenaran atau keaslian uang tunai atau bank notes dan warkat berharga.
- 3) Melayani kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi
- 4) Melaksanakan kebutuhan validasi dengan benar.
- 5) Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya.

⁴⁶ Dewi Sulistyowati, Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perusahaan Daerah BPR BKK Kota Tegal, Skripsi (Tegal, Akuntansi Politeknik Harapan Bersama, 2012), di unduh tanggal 15 Juli 2018

⁴⁷ Ikatan Bangkir Indonesia (IBI), "Mengelola Kualitas Layanan Perbankan".(Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm 5

- 6) Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal komputer.
- 7) Melaksanakan penukaran uang lusuh ke cabang koordinator/ pooling cash/ Bank Indonesia.
- 8) Menjaga keamanan dan kebersihan kartu specimen tanda tangan nasabah.
- 9) Menjaga kerapian dan kebersihan counter teller.
- 10) Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada dibawah kelolaan outlet.
- 11) Melakukan verifikasi antara voucher dengan validasi dan laporan transaksi teller.
- 12) Meyakini keaslian dan keabsahan specimen tanda tangan nasabah pada warket bank dan form transaksi penarikan antar cabang.
- 13) Memeriksa identitas nasabah dengan benar.
- 14) Menjamin keamanan box teller dan kewenangan memegang kunci box teller.
- 15) Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.
- 16) Melaksanakan pengambilan dan pengantaran uang ke cabang koodinator/ polling cash atau nasabah.

b. Tanggung jawab teller⁴⁸

⁴⁸ Ibid., Bankir, hlm 6

- 1) Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, transfer dan lain-lain dengan teliti dan cepat.
- 2) Menjaga kerahariaan bank dan nasabah.
- 3) Menjaga kebersihan dan kerapian uang kerja.
- 4) Menjaga keamanan alat-alat identitas teller, yaitu User-ID, Password, anak kunci cash box dan laci.
- 5) Patuh terhadap peraturan perusahaan.

c. wewenang teller

Sehubungan dengan tugas dan fungsi teller, maka seorang teller pun memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkrit tugas secara khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik (tidak ada yang tergantung atau pending, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali dengan hal itu terjadi diluar jangkauannya). Transaksi dengan override teller adalah transaksi-transaksi yang berada batas kewenangan teller dan sepenuhnya adalah tanggung jawab teller.

Oleh karenanya, sebelum memproses transaksi pada sistem aplikasi penunjang, teller harus memastikan kebenaran dan kesesuaian transaksi dengan formulir transaksinya. Wewenang teller meliputi hal sebagai berikut:

- 1) Menerima setoran setoran baik tunai maupun non tunai dari nasabah untuk diproses sesuai dengan permintaan nasabah.

- 2) Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank.
- 3) Memproses penukaran uang kecil dari nasabah.
- 4) Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan dokumen dan formulir sesuai dengan kebijakan, sistem, dan prosedur bank.
- 5) Jika terdapat data/ identitas yang mencurigakan melakukan tindakan contingency seperti rekomendasi pelaporan kepada PPATK.

Terkait dengan tugas dan tanggung jawabnya seorang teller tidak diperkenankan untuk melakukan hal-hal yang berada diluar tugas dan tanggungjawabnya seperti sebagai berikut:⁴⁹

- 1) Menggunakan suatu rekening tertentu secara pribadi untuk keperluan penampungan pos-pos terbuka, seperti selisih lebih/kurang ataupun keperluan lain seperti setoran titipan nasabah, pencairan bilyet giro, dan sebagainya.
- 2) Menerima atau memproses transaksi titipan dari nasabah, kecuali telah diatur dalam ketentuan yang berlaku dibank.

b. Customer service

Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi

⁴⁹ Finita, Sirena “*Pertanggung Jawaban Hukum Kasir (Teller) Akibat Kelalaian Dalam Transaksi Keuangan Nasabah*”. (Journal, Universitas Sumatera Utara, 2016)

keinginan dan kebutuhan nasabah”. Seorang *Customer Service* memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*.⁵⁰

Customer service adalah faktor yang sangat penting dalam kesuksesan sebuah bisnis. Apabila kita ingin menambah dan mempertahankan nasabah (pelanggan), *customer service*-lah lebih baik dibandingkan layanan yang diberikan oleh pesaing (*competitor*) kita. Mengingat bahwa kemampuan menjaga loyalitas pelanggan dan pembelian kembali yang dilakukan nasabah (pelanggan) lama, akan memberi keuntungan yang jauh lebih besar dibandingkan dengan kemampuan untuk mendapatkan nasabah (pelanggan) baru.⁵¹

Definisi *Customer Service* Perbankan adalah seorang petugas yang secara khusus melayani nasabah di dalam dunia perbankan, dalam melayani para nasabah berusaha untuk menarik dengan cara meyakinkan calon nasabahnya agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Pelayanan nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak baik, *customer service*, *teller*, atau kasir maupun *public relation*. Oleh karena itu, istilah *customer service* digunakan secara khusus untuk di dalam dunia perbankan. Artinya bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *customer service*.⁵²

⁵⁰ Kasmir, Manajemen Perbankan. Cetakan Kesebelas (Jakarta, RajaGrafindo Persada: 2012),.hlm 249

⁵¹ Elizabeth Davina Permata Sari

⁵² Kasmir. Etika Customer Service. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2011 hal 179-180

Untuk menjadi seorang *customer service* bank, diperlukan beberapa persyaratan khusus. Artinya rekrutmen dan seleksi karyawan pun jelas berbeda dengan bagian lainnya. Sebelum bekerja, *customer service* juga perlu diberikan pelatihan khusus untuk bekal sebelum menjalankan tugasnya. Tugas *customer service* tidaklah ringan karena melayani nasabah bukanlah pekerjaan yang mudah. Pekerjaan ini harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan, dan kesabaran. Dan dengan demikian, tidak sembarang memilih kandidat yang dapat menjadi *customer service* seperti yang diinginkan perusahaan.

Secara umum, pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya, seorang *customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.⁵³

1) Tugas customer service

Tabel 2.2
Tugas Customer Service

No	Jenis tugas	Detail rincian tugas
1.	Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan	a. menerima permohonan pembukaan/ pengkinian data nasabah/ penutupan rekening, serta pemberian/ pencabutan

⁵³ Yuniarta H. Hutabalian, Peran customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan *e-journal "Acta Diurna" Volume IV. No.3. Tahun 2015*

	rekening	<p>fasilitas.</p> <p>b. memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir.</p> <p>c. mengadministrasikan data customer dan pembukuan rekening.</p> <p>d. penyerahan bukti kepemilikan rekening, kartu yang terkait dengan rekening, bilyet deposito kepada nasabah.</p> <p>e. menerima permintaan pembayaran bunga deposito.</p> <p>f. melakukan aktivasi PIN dari kartu yang terkait dengan rekening dan telah diserahterimakan dengan nasabah.</p>
2.	Pelayanan informasi	a. memberikan penjelasan/ informasi kepada nasabah mengenai produk dan jasa bank, cara pengisian formulir-formulir transaksi bank, kurs transaksi tingkat suku bunga yang berlaku hari ini serta biaya administrasi.
3.	Pelayanan keluhan	Menerima keluhan nasabah, mencatat/ mengadministrasikan, meneruskan dan memonitor ke unit kerja terkait, serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah.
4.	Pelayanan administrasi	<p>a. mengarahkan nasabah ketempat yang sesuai dengan tujuannya.</p> <p>b. melayani nasabah untuk pertanyaan saldo dan mutasi rekening, pembelian rekening Koran, nota kredit, nota debit, nuku cek/BG, SP deposito, counter cek, warkat tolakan kliring surat keterangan penolakan, dan tolakan inkaso.</p> <p>c. melakukan pencetakan buku tabungan</p> <p>d. memproses permohonan dan pencabutan status blokir, stop bayar, buku hilang.</p>
5.	Pekerjaan administrasi	<p>a. menyiapkan dan mengelola buku tabungan.</p> <p>b. memonitor persediaan brosur dan slip transaksi.</p> <p>c. menyimpan kartu yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk menyerahkan kepada nasabah.</p>
6.	Pelayanan solusi	<p>a. menggali kebutuhan nasabah/ calon nasabah.</p> <p>b. memberikan informasi tentang solusi/layanan kebutuhan nasabah</p>

		<p>melalui pemberian informasi yang jelas dan tepat sesuai kebutuhan nasabah, pemberian solusi produk/ layanan bank yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.</p> <p>c. meneruskan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan proses layanan nasabah berjalan dengan baik.</p> <p>d. memproses layanan bisnis non kredit baik secara langsung maupun melalui unit lainnya</p> <p>e. memproses layanan produk / layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah, sesuai dengan service level yang ada / janji kepada nasabah.</p> <p>f. meneruskan dan memastikan proses permintaan produk/ layanan nasabah ke unit terkait sesuai dengan service level yang ada/janji kepada nasabah.</p> <p>g. melayani permintaan/ keluhan nasabah dan aktif menginformasikan nasabah atau unit lain mengenai update status/ solusi.</p> <p>h. mencari alternatif solusi atau melakukan eskalasi atas masalah yang belum bisa diselesaikan serta memastikan bahwa masalah tersebut ditindak lanjuti sampai tuntas.</p> <p>i. membuat referensi dan konfirmasi saldo berdasarkan permohonan dari nasabah.</p>
--	--	---

2) Tanggungjawab customer service

Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas customer service bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasannya terhadap hasil kerja petugas tersebut, disamping merasa nyaman dalam berhubungan

dengan pihak bank. Berikut ini secara rinci tanggungjawab petugas customer service sebuah bank.⁵⁴

- a) Pengenalan nasabah
 - b) Pelayanan nasabah
 - c) Kerahasiaan bank dan nasabah
 - d) Kebersihan dan kerapian ruang kerja
 - e) Keamanan alat-alat identitas customer service, yaitu User-ID, password, anak kunci cash box dan laci
 - f) Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang
 - g) Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan
- 3) Wewenang customer service

Sehubungan dengan tugas dan fungsi dari costumer service, maka seorang customer service memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik (tidak ada yang tergantung atau pending, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya kecuali memang hal itu terjadi diluas jangkauannya). Adapun wewenang petugas customer service adalah sebagai berikut:⁵⁵

⁵⁴ Ervina Ningrum, Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain Bpd Card e-jurnal volume V No.7 tahun 2016

⁵⁵ Ikatan bankir Indonesia, hlm 69

- a) Menyaksikan nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian (contoh: standing instruction, surat kuasa auto debet,dll)
- b) Melakukan penolakan permintaan pembukuan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank.
- c) Melakukan verifikasi tanda tangan customer
- d) Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
- e) Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur interal bank.
- f) Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah atau pihak lain yang berwenang.

Sehubungan dengan wewenang customer service yaitu perihal penolakan permintaan pembukuan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan bank oleh bank, maka dalam hal ini telah dikeluarkan peraturan dari Bank Indonesia yaitu, PBI No.3/10/PBI/2001 tanggal 18 Juni 2001 tentang penerapan prinsip mengenal nasabah. Dimana peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dimaksudkan untuk memperkecil risiko yang dihadapi Bank terutama dari sisi keuangan bank yaitu sisi aktiva maupun passiva.

4) Dasar-dasar Etiket

Dasar-dasar dalam etiket pelayanan yang harus dijalankan oleh setiap *customer service* adalah:⁵⁶

- a) Ingin membantu setiap keinginan dan kebutuhan pelanggan atau nasabah.
- b) Selalu memberikan perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah (pelanggan).
- c) Sopan dan ramah dalam melayani nasabah atau pelanggan.
- d) Memiliki rasa toleransi yang tinggi.
- e) Menjaga perasaan nasabah atau pelanggan.
- f) Dapat menahan emosi.
- g) Menyenangkan orang lain baik dalam kalangan internal perusahaan itu sendiri dan yang terpenting adalah nasabah atau pelanggan.

Larangan dalam etiket pelayanan adalah:

- a) Dilarang berpakaian sembarangan
- b) Dilarang makan, minum atau merokok atau mengunyah sesuatu seperti permen karet, ketika melayani nasabah (pelanggan)
- c) Dilarang berbincang atau bercanda dengan *customer service* lainnya ketika melayani nasabah atau pelanggan
- d) Dilarang menampakkan wajah cemberut, memelas atau sedih di hadapan nasabah atau pelanggan

⁵⁶ Kasmir. Etika Customer Service. Raja Grafindo Persada. Jakarta. 2011 hal 11

Jadi pelayanan *customer service* berperan dalam meningkatkan mutu pelayanan di bank. Didalam perusahaan perbankan diperlukan adanya hubungan manusia. Karena perusahaan perbankan menjual jasa yang harus membangun serta menjaga hubungan baik, baik kedalam perusahaan maupun keluar perusahaan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositive, digunakan untuk meneliti pada kondisi yang alamiah dimana penelitian ini adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif.⁵⁷

Pendekatan kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati, dilihat dari jenisnya penelitian ini menggunakan jenis field research (penelitian lapangan), yang mana penelitian ini menitikberatkan kepada hasil pengumpulan data dari informan yang telah ditentukan.⁵⁸

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif yang dilakukan dengan pendekatan yuridis normatif. Merupakan penelitian yang dilakukan dan diajukan pada peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang topik yang diangkat, kemudian melihat kesesuaian antara hal yang ditemukan dalam peraturan hukum tersebut dalam pelaksanaannya di lapangan dalam hal ini peraturan BI No. 7/7/PBI/2005 jo. No. 10/10/PBI/2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah. Dalam hal ini

⁵⁷ Sugiyono, metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Bandung: Alfabeta, 2016), 9

⁵⁸ Lezy, J. Moeleong, metode penelitian kualitatif (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2009), 3

dilakukan wawancara langsung terhadap petugas penerima pengaduan nasabah di PT. Bank Central Asia (BCA) Jember.

Dalam pendalaman terhadap fenomena yang diangkat peneliti menggunakan jenis penelitian studi kasus hal ini seiring dengan banyaknya pengaduan yang di ajukan oleh nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung, yaitu ketidakpuasan yang diterima oleh nasabah terhadap pelayanan yang diberi oleh pihak bank, sehingga hal tersebut dapat mengurangi kepercayaan nasabah. Dengan adanya hal tersebut peneliti mengangkat tema “Analisis Sistem Pengaduan Nasabah Dalam Layanan Bank di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember”. Hal ini dilakukan di karenakan berdasarkan pada banyak pengaduan yang diajukan oleh nasabah di Bank Central Asia, hampir setiap hari pihak bank menerima pengaduan yang diajukan oleh nasabah.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian hendak melakukan penelitian tersebut. Lokasi penelitian diambil untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini, yaitu:⁵⁹

Peneliti tertarik untuk melaksanakan suatu penelitian tentang sistem pengaduan nasabah terhadap pelayanan front office dan layanan EDC PT. Bank Central Asia (BCA) Jember. Karena adanya beberapa alasan dan pertimbangan :

⁵⁹*Pedoman Karya Ilmiah*, (Jember : IAIN Jember Perss, 2017), hal 46

1. Sistem pengaduan nasabah yang di gunakan oleh PT Bank Central Asia sesuai dengan peraturan Bank Indonesia.
2. Tanggung jawab Bank dalam penanganan pengaduan dari setiap nasabah di PT. Bank Central Asia (BCA) Jember.

Lokasi yang menjadi tempat penelitian ini bertempat di PT BANK CENTRAL ASIA (BCA) JEMBER. Yang terletak di JL. Gajah Mada No:14-16 Jember.

C. Subyek Penelitian

Pemilihan subyek penelitian (informan) dilakukan dengan teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu dengan tujuan untuk menentukan informasi kunci.

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap yang paling tahu apa yang diharpkan oleh peneliti, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi yang akan di teliti.⁶⁰

Dalam penelitian ini peneliti ingin memperoleh data tentang sistem pengaduan nasabah yang sesuai dengan peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 jo. No.10/10/PBI/2008. Peneliti ini menggunakan teknik purposive teknik penentuan sampel dengan perbandingan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang pengaduan nasabah maka sumber datanya adalah orang yang mengetahui atau menerima pengaduan dari nasabah dan

⁶⁰ Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D (Bandung: Alfabeta,), 218- 219

orang faham menyelesaikan konplain yang diajukan oleh nasabah sesuai dengan permasalahannya. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

1. Bapak Baharudin selaku Kepala Marketing EDC PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember.
2. Bapak Fatoni selaku pengelolaan layanan nasabah
3. Ibu Lisa Anisa selaku sistem informasi.
4. Ibu Nike Amelia selaku urusan layanan nasabah.
5. Ibu Navita Ola selaku urusan peningkatan layanan.
6. Ibu Febri dan Siska selaku customer service.
7. Ibu Dewi dan Jihan selaku teller.
8. Yola angraini, Hantoro dan Slamet mustakim selaku nasabah Bank BCA.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang tidak dapat dihindari dalam kegiatan penelitian. penelitian menggunakan beberapa teknik dalam proses pengumpulan data, seperti : wawancara, observasi, dokumentasi, kepustakaan yang masing-masing proses tersebut mempunyai peranan penting dalam upaya mendapatkan informasi yang akurat dan sebanyak-banyaknya.

Adapun pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data serta memperoleh informasi dengan melakukan pengamatan langsung dengan sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki.⁶¹

Klasifikasi observasi terbagi menjadi observasi partisipatif (*participant observation*), observasi yang secara terang-terangan dan tersamar (*over observation* dan *covert observation*), dan observasi yang tak berstruktur (*unstructured observation*).⁶²

Tujuan observasi harus jelas artinya dapat memusatkan perhatian kepada apa yang harus diamati, siapa yang harus diamati, dan keterangan siapa yang harus dikumpulkan.

Dalam hal ini peneliti menggunakan observasi tak terstruktur, karena peneliti ingin melakukan pengamatan bebas, mencatat apa yang tertarik, melakukan analisis dan kemudian membuat kesimpulan. Adapun yang akan diamati oleh peneliti meliputi:

- a. Lokasi
- b. Situasi dan kondisi
- c. Penanganan pengaduan dan penyelesaian nasabah

2. Pengumpulan data dengan wawancara / interview

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna

⁶¹ Suhirmisi Arikunto, *Prosedur penelitian suatu pendekatan teoritik* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2016), 128

⁶² Sugiyono, *metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 308-3010

dalam suatu topik tertentu, beberapa macam wawancara yaitu wawancara terstruktur, semistruktur, dan tidak terstruktur.⁶³

Wawancara ini dilakukan untuk memperoleh keterangan dengan menggunakan cara Tanya jawab dengan tatap muka antara peneliti dengan informan. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah perpaduan antara wawancara bebas dan wawancara terpimpin dalam pelaksanaannya, peneliti membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang ditanyakan. Untuk itu, peneliti pada awalnya harus mempersiapkan pertanyaan yang nantinya mengarah kepada fokus masalah yang akan diteliti.

Adapun informan yang diwawancarai meliputi:

- a. Bapak Baharudin selaku Kepala Marketing EDC
- b. Bapak Fatoni selaku pengelolaan layanan nasabah
- c. Ibu Lisa Anisa selaku sistem informasi.
- d. Ibu Nike Amelia selaku urusan layanan nasabah.
- e. Ibu Navita Ola selaku urusan peningkatan layanan.
- f. Ibu Febri dan Siska selaku customer service.
- g. Ibu Dewi dan Jihan selaku teller.
- h. Yola angraini, Hantoro dan Slamet mustakim selaku nasabah Bank BCA.

⁶³ *ibid.*, 317-319

3. Pengumpulan data dengan menggunakan Dokumentasi

Dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Adapun yang menjadi bahan dokumentasi pada penelitian ini yaitu:

- a. Tentang struktur organisasi PT Bank Central Asia KCU Jember
- b. Daerah lokasi penelitian

4. Pengumpulan data dengan menggunakan kepustakaan

Studi kepustakaan adalah segala usaha yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti. Informasi itu dapat diperoleh dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber tertulis baik tercetak maupun elektronik lain.

Adapun mengenai hal-hal yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah tentang :

- a. Sejarah berdirinya PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
- b. Visi dan misi

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, sehingga dapat mudah dipahami, dan temunya dapat diinformasikan.

kepada orangw lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sitesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Analisis data dalam perspektif kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan menjelaskan masalah, sebelum terjun kelapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

Analisa data yang digunakan adalah analisa kualitatif deskriptif. Dalam menentukan analisis data, metode yang digunakan adalah model Miles dan Huberman yaitu data *reduction*, data *display* dan *conclusion*

1. *Data reduction (reduksi data)*. Berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.
2. *Data display (penyajian data)*. Setelah data direduksi maka selanjutnya *mendisplaykan* data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. *Conclusion / verification (kesimpulan)*. Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

F. Keabsahan Data

Hasil penelitian tentu harus dipertanggung jawabkan semua pihak untuk itu perlu diadakan pengecekan tentang keabsahan data untuk membuktikan bahwa yang diamati peneliti itu sesuai dengan yang ada dilapangan

Penelitian ini menggunakan metode *triangulasi* sumber, dalam teknik pengumpulan data. *Triangulasi* diartikan sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Jadi triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.⁶⁴

Peneliti memilih teknik *triangulasi* sumber, karena teknik ini lebih efektif karena menanyakan langsung pada informan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan disamping itu juga sesuai dengan jenis penelitian yaitu mengumpulkan data pada bermacam-macam sumber data.

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian *kualitatif*.⁶⁵

⁶⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, hal 241

⁶⁵Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2009) hal 330

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap dalam penelitian kualitatif mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tahap pra lapangan

Menyusun laporan penelitian untuk meminta izin kepada lembaga yang terkait sesuai dengan sumber data yang diperlukan serta menyiapkan perlengkapan penelitian. Tahap-tahap pra lapangan di antaranya:

- a. Memilih lapangan penelitian dan menyusun rencana penelitian.
- b. Mengurus perizinan lokasi penelitian di Bank
- c. Menjajaki dan menilai keadaan lapangan
- d. Memilih dan memanfaatkan informan
- e. Menyiapkan perlengkapan penelitian
- f. Persoalan etika penelitian

2. Tahap pelaksanaan penelitian

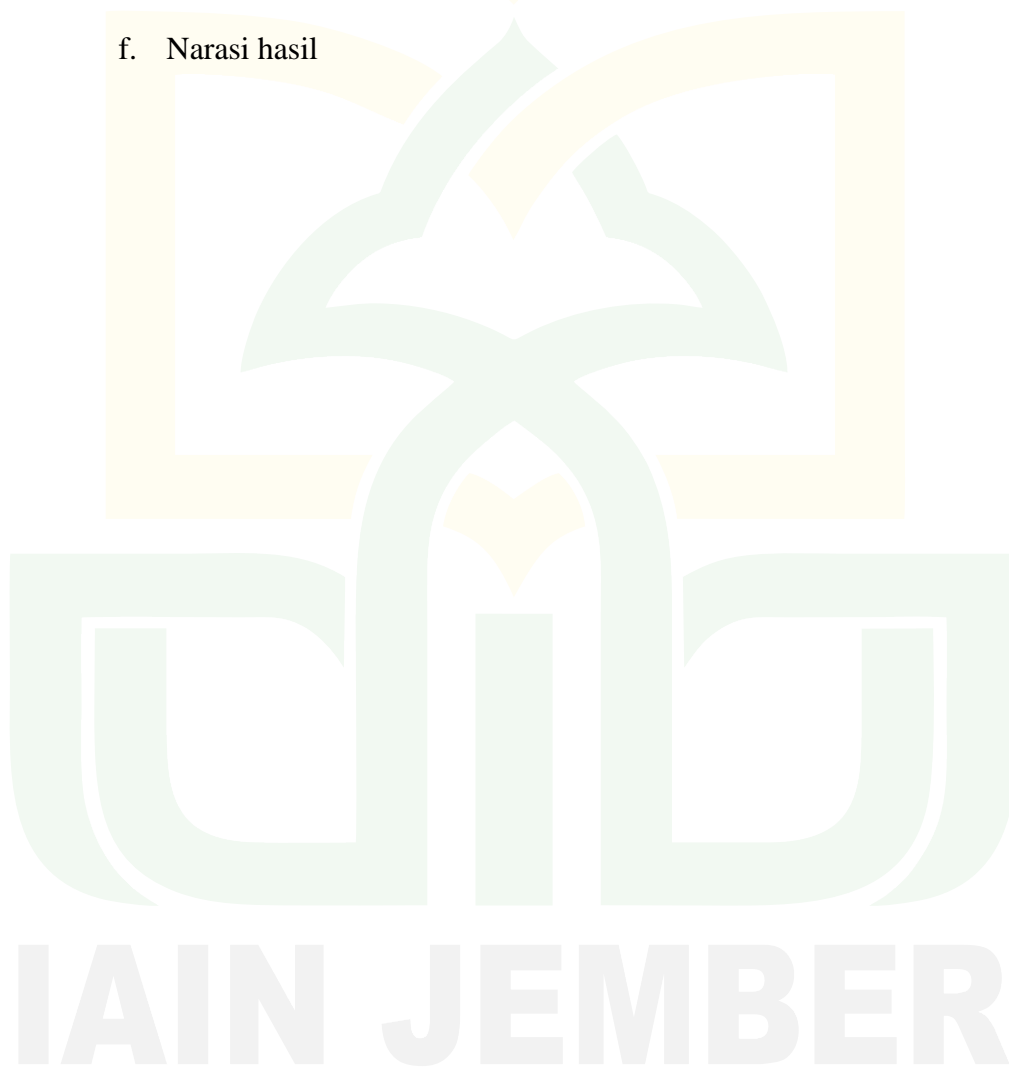
Adapun tahap-tahapnya adalah sebagai berikut:

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri
- b. Memasuki lapangan: wawancara kepada informan yang sudah ditentukan sebelumnya serta melakukan pengamatan terkait tentang judul penelitian

3. Tahap akhir penelitian

Pada tahap ini penelitian akan menganalisis data sesuai dengan tujuan yang ingin di capai. tahap-tahapnya sebagai berikut:

- a. Reduksi data
- b. Display data
- c. Analisis
- d. Mengambil kesimpulan dan verifikasi
- e. Meningkatkan keabsahan
- f. Narasi hasil



BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah berdirinya PT. Bank Central Asia (BCA) Jember

PT. Bank Central Asia (BCA) Jember berdiri sejak tahun 1957, kami hadir di tengah masyarakat Indonesia dan tumbuh menjadi salah satu Bank Terbesar di Indonesia. Selama hampir 60 tahun PT. Bank Central Asia (BCA) Jember tidak pernah berhenti menawarkan beragam solusi perbankan yang menjawab kebutuhan finansial nasabah dari berbagai kalangan.

Melalui beragam produk dan layanan yang berkualitas dan tepat sasaran, Solusi finansial BCA mendukung perencanaan keuangan pribadi dan perkembangan nasabah bisnis. Didukung oleh kekuatan jaringan antar cabang, luasnya jaringan ATM, serta jaringan perbankan elektronik lainnya, siapa saja dapat menikmati kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang ditawarkan BCA.

PT. Bank Central Asia (BCA) Jember berawal pada tanggal setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia (BI) melalui surat No:10/57/KEP.GB.DPG/1983, PT. Bank Central Asia (BCA) Jember resmi menjalankan kegiatan usahanya bank secara konvensional setelah ditandangi.

Aktivitas PT. Bank Central Asia (BCA) Jember menjadi bank terbesar. tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah keatas.

Sebelum PT. Bank Central Asia (BCA) Jember yang terletak di Jl. Gajah Mada No.14-16 Jember hingga sekarang, sebelumnya PT. Bank Central Asia (BCA) Jember bertempat di Jl. Gatot Subroto pada tahun 2000 yang sekarang menjadi kantor PT. Telkomsel.

Sesuai dengan komitmen “Senantiasa di sisi anda” kami akan terus berupaya menjadi kepercayaan dan harapan nasabah serta para pemangku kepentingan. Memenangkan kepercayaan dan untuk memberikan solusi terbaik bagi kebutuhan finansial para nasabah adalah suatu kehormatan dan kebanggaan bagi BCA. (Pustaka, PT. BCA Jember tahun : 1999)

2. Visi dan Misi

Prioritas utama kami adalah tetap memertahankan posisi Bank Central Asia (BCA) sebagai salah satu institusi penyedia layanan transaksi dan pembayaran terdepan di Indonesia. Layanan produk yang nyaman, aman, dan andal merupakan faktor penting dalam membangun hubungan dengan nasabah dan dalam memperkuat posisi Bank Central Asia (BCA) sebagai bank transaksi.

a. Visi

Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian.

b. Misi

- 1) Membangun institusi yang unggul dibidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan
- 2) Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah

3. Bidang Usaha Perusahaan

Dalam hal mengembangkan produk, Bank Central Asia (BCA) adalah bank pertama di Indonesia yang mengelola dan mengedarkan kartu kredit. Pada awal tahun 1980, Bank Central Asia (BCA) mengajukan permohonan kepada Bank Indonesia agar diizinkan mengeluarkan dan mengedarkan kartu kredit. yaitu atas nama Bank Central Asia (BCA) sendiri yang berlaku didalam negeri saja (BCA Card) dan kartu kredit yang berlaku di dunia internasional, bekerjasama dengan Master Card (BCA Master Card) dan visa (BCA Visa).

Saat itu sendiri, produk kartu kredit merupakan hal yang baru bagi perbankan Indonesia, sehingga permohonan Bank Central Asia (BCA) untuk mengeluarkan dan mengedarkan kartu kredit ini sempat lama dibahas di Bank Indonesia (BI).

Produk kartu kredit ini dikelola oleh Bank Central Asia (BCA) card central yang didirikan pada tahun 1979. BCA card center sebenarnya mengawali bisnis kartunya dengan mengeluarkan produk charge card, baru

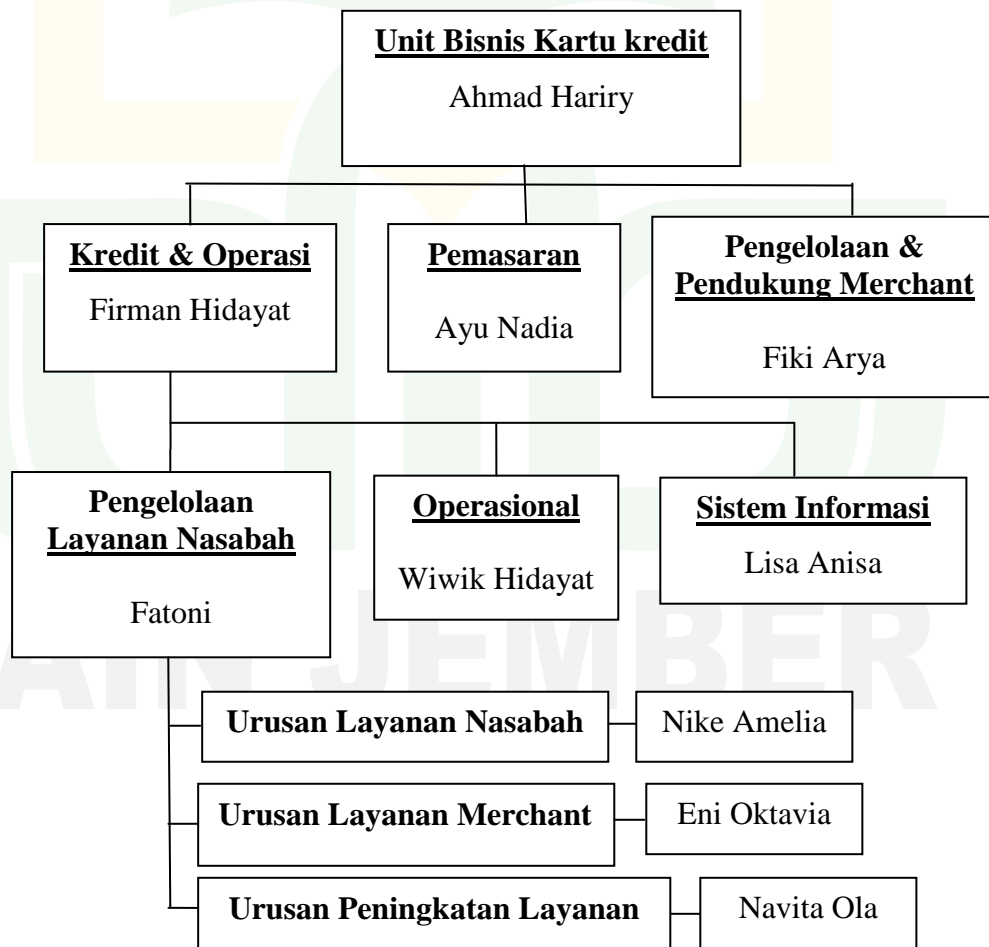
kemudian mengembangkannya menjadi kartu kredit BCA card, BCA MasterCard, BCA Visa.

Jadi, Bank Central Asia sudah memelopori transaksi keuangan non tunai di Indonesia sejak awal tahun 1980 lewat kartu kredit.

4. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur Organisasi Bank Central Asia, pembagian tugas tanggung jawab di dalam struktur organisasi Bank Central Asia Card Center adalah sebagian berikut:

Bagan 4.1
Struktur Organisasi PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember



Sumber data: Dokumentasi PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Adapun tugas dan wewenang masing-masing fungsi bagian dalam struktur organisasi tersebut sebagai berikut:⁶⁶

- a. Unit bisnis kartu kredit yang memiliki tugas-tugas pokok yaitu:
 - 1) Memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal dan eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung dengan wewenangnya demi kelancaran jalannya unit kerja kartu kredit.
 - 2) Memonitor dan mengawasi jalannya kegiatan perencanaan administrasi dan pemasaran kartu kredit.
 - 3) Memonitor pelaksanaan prosedur atau polisi pemasaran atas produk kartu kredit.
 - 4) Bertanggung jawab atas keamanan data, salinan dokumen, dan kelengkapan dokumen nasabah.
 - 5) Bertanggung jawab kepala wakil pimpinan sistem dan operasi.
- b. Kredit dan operasi, yang memiliki tugas-tugas poko, antara lain:
 - 1) Membantu tugas pimpinan cabang atau kepala bagian dalam bidang operasional dan sitem cabang.
 - 2) Ikut memberikan masukan pemikiran yang dapat memajukan perusahaan.
 - 3) Menetapkan segala kebijakan yang dianggap perlu dalam bidang operasi dan sistem, apabila pimpinan cabang atau kepala bagian

⁶⁶ Dokument PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

tidak ada tempat sesuai dengan delegasi wewenang yang diberikan kepadanya.

c. Pemasaran, yang memiliki tugas-tugas pokok, antara lain:

- 1) Membantu tugas pemimpin cabang atau kepala bagian dalam bidang pemasaran dan kredit
- 2) Ikut memberikan masukan pemikiran yang dapat memajukan perusahaan.
- 3) Menetapkan segala kebijakan yang dianggap perlu dalam bidang pemasaran dan kredit, apabila kepala bagian atau pimpinan cabang tidak ada ditempat sesuai dengan tugas delegasi wewenang yang diberikan kepadanya.
- 4) Bertanggung jawab kepada kepala bagian atau pimpinan cabang utama

d. Pengelolaan dan pendukung merchant, yang memiliki tugas-tugas pokok, yaitu:

- 1) Membantu tugas pimpinan cabang atau kepala bagian bidang pengelolaan dan pendukung merchant.
- 2) Ikut memberikan masukan pemikiran yang dapat memajukan perusahaan
- 3) Menetapkan segala kebijakan yang dianggap perlu dalam bidang pengelolaan dan pendukung merchant, apabila kepala bagian atau pimpinan cabang tidak ada ditempat sesuai dengan tugas delegasi wewenang yang diberikan kepadanya.

4) Bertanggung jawab kepada kepala bagian atau pimpinan cabang utama.

e. Pengelolaan layanan nasabah, yang memiliki tugas-tugas pokok, yaitu:

1) Memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal dan eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya, demi kelancaran jalannya unit layanan nasabah.

2) Bertanggung jawab atas kebenaran dan kelengkapan seluruh transaksi yang ditangani oleh unit layanan nasabah.

3) Bertanggung jawab atas kebenaran penyelesaian denda keterlambatan, hapus tagih, kebijakan koreksi, bunga, meminta persetujuan keluhan, kenaikan limit kredit.

4) Bertanggung jawab kepala wakil pimpinan kredit dan operasi.

f. Operasional, yang memiliki tugas-tugas pokok, yaitu:

1) Memiliki fungsi manajerial, monitoring dan koordinasi secara aktif seluruh jalannya kegiatan sistem operasional cabang.

2) Bertanggung jawab atas sistem kontrol diseluruh fungsi operasional cabang, kerahasiaan nasabah, perencanaan dan kaderisasi sehingga terjadi kesinambungan operasional.

3) Bertanggung jawab kepada kepala pimpinan kredit dan operasi.

g. Sistem informasi, yang memiliki tugas-tugas pokok yaitu :

- 1) Menginstalasi dan mengoperasikan sistem aplikasi computer, Auto Teller Machine (ATM), telekomunikasi dan perlengkapan pada unit kerja dicabang.
- 2) Bertanggung jawab atas kerahasiaan bank dan nasabahnya.
- 3) Bertanggung jawab atas instalasi dan pengoperasian peralatan komputer Auto Teller Machine (ATM) dan telekomunikasi.
- 4) Bertanggung jawab atas pemeliharaan dan analisis umur perangkat keras dan modifikasi sistem serta sistem perangkat lunak sesuai kebutuhan.
- 5) Bertanggung jawab atas kelengkapan laporan komputer dan pendistribusian ke unit kerja.
- 6) Bertanggung jawab kepada wakil pimpinan kredit dan operasi.

h. Urusan layanan nasabah, memiliki tugas-tugas pokok, yaitu :

- 1) Bertanggung jawab kepada kepala biro pengelolaan layanan nasabah.
- 2) Bertanggung jawab atas kebenaran dan kelengkapan seluruh transaksi yang ditangani oleh unit layanan nasabah.
- 3) Memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal dan eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya, demi kelancaran jalannya unit layanan nasabah.
- 4) Bertanggung jawab atas kerahasiaan bank dan nasabahnya.

- i. Urusan layanan merchant, memiliki tugas-tugas pokok:
 - 1) Bertanggung jawab kepada kepala biro pengelolaan layanan nasabah.
 - 2) Bertanggung jawab atas kebenaran dan kelengkapan seluruh transaksi yang ditangani oleh unit layanan merchant.
 - 3) Memonito secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal dan eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya, demi kelancaran jalannya unit layanan merchant.
 - 4) Bertanggung jawab atas kerahasiaan bank dan nasabahnya.
- j. Urusan peningkatan layanan, memiliki tugas-tugas pokok yaitu
 - 1) Bertanggung jawab kepada kepala biro pengelolaan layanan nasabah.
 - 2) Bertanggung jawab atas kebenaran dan kelengkapan seluruh transaksi yang ditangani oleh unit peningkatan layanan.
 - 3) Memonitor secara aktif dan melakukan koordinasi dalam hubungan internal dan eksternal dari unit kerja yang dibawahinya, serta memberikan pengarahan langsung sesuai dengan wewenangnya, demi kelancaran jalannya unit peningkatan layanan.
 - 4) Bertanggung jawab atas kerahasiaan bank dan nasabahnya.

5. Jam Kerja

Pada waktu normal Hari senin s/d jum'at mulai jam 08.00 s/d 16.00. Mengenai libur karyawan PT.Bank Central Asia (BCA) Jember

menetapkan pada hari sabtu dan minggu., hari-hari besar dan hari raya idul adha dan idul fitri. Serta izin cuti selama 12 hari dibagi dalam 1 tahun (1 hari setiap bulan).

Untuk peraturan-peraturan tertulis lainnya sesuai dengan peraturan pemerintahan dan undang-undang ketenagakerjaan yang berlaku. Setiap karyawan yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan dan tata tertib perusahaan serta merugikan perusahaan akan diberi surat peringatan sampai tiga kali, dan apabila tetap tidak ada tanggapan atau perubahan dari pihak karyawan itu sendiri maka akan dikenakan sanksi pemutusan hubungan kerja PT. Bank Central Asia (BCA) Jember.

B. Penyajian dan Analisis Data

1. Prosedur dan mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah berdasarkan PBI No.7/7/PBI/2005 jo No.10/10/PBI/2008

Sektor perbankan dalam kehidupan suatu Negara merupakan agen pembangunan (agent of development), karena bank merupakan lembaga keuangan (finansial intermediary institusi) yakni sebagai lembaga yang melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan meyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Di samping itu perbankan juga agen kepercayaan (agent of trust) mengingat adanya salah satu prinsip pengelolaan bank yakni prinsip kepercayaan (fiduciary principle).

Menurut pemaparan Baharudin sebagai kepala EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember, sebagai berikut:

“Hubungan yang terjalin antara bank dan nasabah didasarkan pada prinsip kepercayaan, akan tetapi dalam praktiknya seringkali tidak dapat dihindarkan adanya sengketa (*dispute*). Hal ini berawal dari terjadinya komplain yang diajukan nasabah kepada bank karena merasa dirugikan secara finansial. Upaya yang dilakukan nasabah antara lain dengan datang langsung ke bank, menelpon pada *call center* bank yang bersangkutan, menulis di media cetak misalnya pada surat pembaca, atau menyampaikan keluhan secara tertulis langsung kepada bank. Di sisi lain terkadang ada bank yang kurang memperhatikan pengaduan nasabah, atau bahkan mengabaikannya. Padahal bank memiliki kewajiban untuk menyelesaikan setiap pengaduan nasabah yang ada sebagaimana telah diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 7/7PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, sebagaimana yang telah diubah dengan PBI No. 10/10/PBI/2008”.⁶⁷

Menurut Nike Amelia sebagai urusan layanan nasabah di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember, bahwasannya prosedur penyelesaian serta mekanisme pengaduan nasabah harus melalui beberapa tahap yaitu sebagai berikut:

“Secara umum dapat dilihat mekanisme pengaduan nasabah yang ditetapkan oleh Bank Indonesia, dimana peraturan itu dilakukan setiap lembaga keuangan dan menyelesaikan dengan tepat yaitu cara Menyampaikan Pengaduan Ke Bank:⁶⁸

a. Secara Lisan

- 1) Melalui telepon, termasuk *call center Halo BCA 1500888* yang disediakan oleh bank.
- 2) Datang ke cabang bank terdekat

b. Secara Tertulis

- 1) Menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada bank, dengan cara diantar langsung, dikirim melalui *faximail*, atau melalui pos ke bank.
- 2) Melalui e-mail atau website bank.
- 3) Pengaduan secara tertulis wajib dilengkapi identitas dan dokumen pendukung lainnya seperti : bukti setoran atau penarikan, bukti transfer, rekening koran, atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan transaksi yang dilakukan dan atau pengaduan yang disampaikan.

⁶⁷ Baharudin, wawancara, Jember, 3 April 2018

⁶⁸ Nike Amelia, wawancara, Jember, 3 April 2018

c. Perwakilan Nasabah

Apabila pengaduan diajukan oleh perwakilan nasabah, maka selain dokumen diatas juga diserahkan dokumen lainnya yaitu : fotocopy bukti identitas nasabah dan perwakilan nasabah, surat kuasa dari nasabah kepada perwakilan nasabah yang menyatakan bahwa nasabah memberikan kewenangan bertindak untuk dan atas nama nasabah, jika perwakilan nasabah adalah lembaga atau badan hukum maka harus dilampirkan dengan dokumen yang menyatakan dari pihak yang berwenang untuk mewakili lembaga atau badan hukum tersebut.

d. Penerimaan pengaduan Oleh Bank

- 1) Bank menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah baik secara lisan maupun tertulis.
- 2) Bank memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pada saat nasabah atau perwakilan nasabah mengajukan pengaduan.
- 3) Bank memberikan tanda terima jika pengaduan diajukan secara tertulis.
- 4) Seluruh kantor bank dapat menerima pengaduan nasabah.”

Menurut pendapat dari Fatoni sebagai seorang staf pengelolaan

layanan nasabah bahwa penyelesaian pengaduan nasabah di bank BCA adalah:

“Menurut ibu Naniek penyelesaian pengaduan nasabah yang dilakuka di bank BCA sesuai prosedur peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia. Penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank yang diatur dalam peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 jo No.10/10/PBI/2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah, tidak selalu dapat memuaskan nasabah. Bank BCA melaksanakan sesuai dengan apa yang menjadi peraturan di Bank Indonesia, dan menyelesaikannya sesuai dengan peraturan yang sudah ada karena kepuasan pelanggan/ nasabah adalah tujuan pertama Bank BCA untuk meningkatkan loyalitas nasabah.

Salah satu yang sering terjadi di bank adalah ketidakpuasan nasabah tersebut dapat diakibatkan oleh tuntutan nasabah yang tidak dipenuhi bank baik seluruhnya maupun sebagian. Pada gilirannya ketidakpuasan tersebut berpotensi menimbulkan sengketa antara nasabah dengan bank, yang apabila berlarut-larut dan tidak segera ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank, mengurangi kepercayaan pada masyarakat pada lembaga perbankan

dan merugikan hak-hak nasabah. Sehingga dari itu Bank BCA selalu melakukan pekerjaan sebaik mungkin sehingga pelanggan merasa tidak dirugikan dan merasa puas.”⁶⁹

Menurut Lisa Anisa sebagai sistem informasi di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember sebagai berikut:

“Upaya penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dapat dilakukan melebihi negosiasi, konsiliasi, arbitrase, sebagaimana diatur dalam Undang-undang No.30 Tahun 1999 tentang arbitrase dan alternative penyelesaian sengketa, maupun jalur peradilan. Namun demikian, upaya penyelesaian sengketa melalui arbitrase atau jalur peradilan tidak mudah dilakukan bagi nasabah kecil. Mengingat hal tersebut memerlukan waktu dan biaya yang tidak sedikit, oleh karena itu, penyelesaian sengketa nasabah dengan bank bagi nasabah mikro kecil perlu diupayakan sederhana, murah dan cepat melalui penyelenggaraan mediasi perbankan agar hak-hak mereka sebagai nasabah dapat terjaga dan terpenuhi dengan jelas.”⁷⁰

Menurut Fatoni sebagai pengelolaan layanan nasabah di Bank Central Asia (BCA) KCU Jember sebagai berikut:

“Pada kalangan usaha, penyelesaian sengketa bisnis melalui mediasi dapat dikalangan pada momentum mulai terjadinya sengketa sampai akhir sengketa sampai akhir sengketa itu dibawa ke forum arbitrase. Mediator tidak boleh memaksakan suatu pemecahan kepada para pihak karena esensi dari mediasi adalah sifatnya yang sukarela. Setiap pemecahan masalah didasarkan kepada kesepakatan para pihak. Mediator adalah orang yang independen dan terlatih dalam membantu memecahkan masalah yang dihadapi para pihak sehingga menemui solusi yang menguntungkan. Mediator tidak memiliki kepentingan hukum terhadap salah satu pihak. Oleh karena itu mediator yang ditunjuk oleh para pihak secara tertulis melakukan proses mediasi dengan memberikan kesempatan kepada para pihak untuk mengakhiri sengketa dengan damai.”⁷¹

Dari beberapa penjelasan di atas yang sudah dipaparkan oleh beberapa informan, disini ada salah satu contoh kasus yang mana

⁶⁹Fatoni , Wawancara, Jember, 14 Maret 2018

⁷⁰Lisa Anisa , wawancara, Jember, 14 Maret 2018

⁷¹Hariry, wawancara, Jember, 14 Maret 2018

diselesaikan menurut Peraturan Bank Indonesia yang dipaparkan oleh Hantoro sebagai nasabah bank BCA berikut:⁷²

“Hari Jumat, 3 Februari 2018 , saya menghubungi HaloBCA dan dilayani oleh ibu Wela, saya mempertanyakan kenapa pada tanggal 25 Januari masih ada atau muncul lagi 2 (dua) transaksi tagihan dari SITRA WIMAX sebesar Rp.900.000 dan Rp.30.000, kejadian transaksi seperti ini sudah 2 kali saya alami, untuk cara penyelesaiannya yang pertama kali saya mengadukan secara lisan tidak seberapa di selesaikan dan saya mengajukan pengaduan lagi untuk yang kedua kali karena dibulan berikutnya rekening saya terpotong lagi, dari situ saya mengajukan pengaduan secara tertulis, untuk penyelesaiannya sesuai dengan peraturan yang sudah ada karena saya menghubungi HaloBCA dan mengajukan secara tertulis sehingga saya permasalahan tersebut di selesaikan sebagaimana sesuai dengan peraturan yang berlaku yaitu 20 hari kerja dan pihak Bank BCA menyelesaikan dengan baik dan sesuai perjanjian yang sudah ada”

Jadi dari pemaparan dan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Bank BCA menerima setiap pengaduan dari nasabah dan menyelesaikan atas pengaduan tersebut sudah sesuai peraturan yang berlaku dimana peraturan tersebut diatur sesuai Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 Jo No. 10/10/PBI/2008 bahwa penyelesaian sengketa melalui mediasi merupakan cara yang ditempuh para pihak diluar litigasi dengan menggunakan mediator untuk mendamaikan sengketa yang sedang terjadi berdasarkan prinsip itikad baik dan kesukarelaan para pihak sehingga ditemukan solusi yang memuaskan dan saling menguntungkan.

Pada Pasal 1 angka 2 dan 3 angka 3 PBI No.7/7/PBI/2005 Jo. No.10/10/PBI/2008, dengan laporan pengaduan nasabah atau perwakilan nasabah tersebut, selanjutnya kewajiban bank untuk menyelesaikan

⁷² Hantoro, wawancara Jember, 24 Mei 2018

masalah nasabah dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis. Hasilnya disampaikan kepada nasabah atau perwakilan nasabah. Bank yang menerima dan menyelesaikan pengaduan nasabah wajib menyampaikan kepada Bank Indonesia.

Prosedur pengembalian dana nasabah yang menjadi korban kejahatan jika itu kasus besar seperti penggandaan maka proses penanganan diambil alih langsung oleh kantor pusat di Jakarta atas permintaan kantor pusat. Sedangkan kantor cabang Jember hanya menerima pengaduan nasabah tersebut.

Pelaksanaan penyelesaian pengaduan para nasabah ini dilaksanakan sepenuhnya oleh kantor pusat Jakarta mulai dari tahap klarifikasi dan kemudian bekerjasama dengan pihak kepolisian untuk mengetahui pelaku penggandaan kartu tersebut. Setelah dapat disimpulkan bahwa pengaduan nasabah yang kehilangan dana disebabkan oleh penggandaan kartu, langkah Bank BCA selanjutnya adalah melakukan pengembalian dana nasabah yang menjadi korban tersebut langsung melalui transfer ke masing-masing rekening milik nasabah. Jika yang terjadi adalah kasur yang cukup besar.

Namun jika kerugian yang dialami nasabah tidak begitu besar, contoh misalkan ada seorang nasabah yang melakukan pembayaran menggunakan kartu dan karena error yang terjadi pada mesin EDC sehingga menyebabkan rekening nasabah terdebit dua kali sehingga jumlah nominal yang tertera di struk melebihi harga barang belanjaan, maka pengaduan

tersebut bisa langsung diselesaikan di BCA KCU Jember dalam arti BCA langsung mengganti uang nasabah tersebut dengan catatan nasabah bisa membuktikan bahwa rekening nasabah tersebut terdebit dua kali dengan membawa bukti struk pembayaran tadi.

Pengembalian dana nasabah tersebut dengan beberapa pertimbangan bahwa kecepatan pelayanan penyelesaian pengaduan nasabah paling penting untuk menjaga kepercayaan nasabah terhadap bank, lagi pula nilai kerugian tidak begitu besar. Untuk pengaduan ini bisa dilakukan oleh nasabah langsung atau melalui merchant. Dengan proses penyelesaian selambat-lambatnya 14 kerja terhitung dari tanggal nasabah melakukan pengaduan. Jadi maksud dalam penanganan kasus besar dan kasus kecil yaitu kebijakan pihak bank dalam menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dimana kedua sama-sama ditanganani sesuai prosedur hanya saja penyelesaiannya tidak melibatkan kantor pusat Jakarta tetapi dapat dilakukan secara kekeluargaan sehingga tidak menimbulkan sengketa yang lebih besar lagi, dengan catatan kedua belah pihak tidak saling dirugikan.

2. Tanggung Jawab Bank Terhadap Penyelesaian Pengaduan Nasabah Dalam Layanan Teller dan Customer Service Di Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Menurut Nike Amelia sebagai kepala urusan layanan nasabah di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember sebagai berikut:

“Bank berkewajiban untuk menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah. Maka disini

batasan tanggung jawaban bank dapat dilihat dari kewajiban bank untuk menyelesaikan pengaduan yang diajukan secara lisan atau tertulis oleh nasabah atau perwakilan nasabah, termasuk yang diajukan oleh suatu lembaga, badan hukum atau bank lainnya yang menjadi nasabah tersebut, bahwa setiap nasabah termasuk walk-in customer memiliki hak untuk mengajukan pengaduan. Pengajuan pengaduan dapat dilakukan oleh perwakilan nasabah yang bertindak untuk dan atas nama nasabah berdasarkan surat kuasa dari nasabah.”⁷³

Menurut Novita sebagai urusan peningkatan layanan di Bank Central Asia (BCA) KCU Jember sebagai berikut:

“Tanggung jawab perdata atas kelalai pegawai dari perusahaan atau kesalahan yang tidak terduga maka tanggung jawab bank harus menyelesaikan dari keluhan nasabah atau perwakilan nasabah. Pengurus bank adalah pihak yang bertindak mewakili badan hukum bank tersebut berdasarkan ketentuan anggaran dasar perusahaan . Dengan demikian tanggung jawab pengurus terhadap perbuatannya menjadi dua bentuk, yaitu tanggung jawab pribadi dan tanggung jawab perusahaan. Tanggung jawab pribadi ada apabila si pengurus bertindak diluar kewenangan yang telah ditentukan dalam anggaran dasar perusahaan sewaktu pemberian kuasa perwakilan tersebut. Tetapi apabila perbuatan pengurus masih dalam pelaksanaan dan wewenang yang tertuang dalam anggaran dasar perusahaan maka itu merupakan tanggung jawab perusahaan, berdasarkan hal tersebut, maka bank terikat atas perbuatan pengurusnya terhadap pihak ketiga. Oleh karenanya bank bertanggung jawab terhadap kerugian yang ditimbulkan pengurusnya sesuai dengan ketentuan pasal 1365 KUHPperdata.”⁷⁴

Menurut baharudin sebagai kepala EDC di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember sebagai berikut:

“Pelayanan perusahaan yang ditujukan kepada pelanggan merupakan elemen yang sangat penting agar dapat menjamin kelangsungan hidup atau menjaga kestabilan usaha perusahaan, karena perusahaan sangat berharap loyalitas dari nasabah, nasabah akan loyal kepada perusahaan apabila nasabah mendapatkan kepuasan. Kualitas pelayanan mempunyai hubungan yang erat kepada nasabah.”⁷⁵

⁷³Nike Amelia, wawancara, Jember, 15 Mei 2018

⁷⁴Novita, wawancara, Jember, 15 Mei 2018

⁷⁵Baharudin, wawancara, Jember, 24 April 2018

1. Pelayanan Teller

Menurut Jihan sebagai teller di PT. Bank Central Asia (BCA)

KCU Jember sebagai berikut:

“Pelayanan teller adalah pelayanan yang seharusnya memiliki kepentingan yang dapat dipercaya oleh nasabah karena kepuasan nasabah sangat penting bagi peningkatan untuk bank. teller mempunyai tanggungjawab yang besar, selain mempunyai tanggungjawab dan hak.”⁷⁶

Peraturan Bank Indonesia dan peraturan peraturan lainnya salah satu peraturan perjanjian yaitu menurut pasal 1313 KUHPdata sebagai berikut bahwa yang disebutkan perjanjian adalah suatu persetujuan dimana dua orang atau lebih saling menguikatkan diri untuk melaksanakan suatu hal dalam lapangan harta kekayaan. Undang-undang Nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan menyaratkan pernjanjian kerja dibuat dasar:⁷⁷

- a. Kesepakatan atau kecenderungan melakukan perbuatan hukum.
- b. Kemampuan atau kecakapan melakukan perbuatan hukum.
- c. Adanya pekerjaan yang diperjanjikan.
- d. Pekerjaan yang diperjanjikan tidak bertentangan dengan ketertiban umum, kesusilaan, dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Dewi sebagai teller di PT. Bank Central Asia (BCA)

KCU Jember sebagai berikut:

⁷⁶ Jihan, wawancara, Jember, 24 April 2018

⁷⁷ Undang-undang No 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan

“Perjanjian kerja antara Teller dengan PT Bank Central Asia (BCA) KCU Jember disebut dengan perjanjian kerja asisten pada PT Bank Central Asia (BCA) KCU Jember. pihak pertama dalam perjanjian ini adalah PT Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dan pihak kedua dalam perjanjian ini adalah Teller. Perjanjian ini bersifat tertulis, baku terdiri dari 15 pasal dan mengikat kedua belah pihak.

Perjanjian kerja pada PT Bank Central Asia (BCA) KCU Jember mengatur mengenai hak dan kewajiban Teller pada PT Bank Central Asia (BCA) KCU Jember pada pasal 5 tentang hak dan fasilitas, pihak kedua yaitu Teller dan pasal 7 tentang kewajiban dan larangan pihak kedua yaitu Teller. Tanggung jawab dan deskripsi pekerjaan Teller lebih rinci lagi terdapat dalam petunjuk pelaksanaan uraian jabatan kantor cabang.”⁷⁸

Menurut Fatoni sebagai pengelolaan layanan nasabah di PT.

Bank Central Asia (BCA) KCU Jember sebagai berikut:

“Tanggung jawab hukum bersumber atau lahir atas penggunaan fasilitas dalam penerapan kemampuan tiap orang untuk menggunakan hak atau melaksanakan kewajibannya. Setiap pelaksanaan kewajiban dan setiap penggunaan hak baik yang dilakukan secara tidak memadai maupun dilakukan yang secara memadai pada dasarnya tetap harus disertai dengan pertanggung jawaban, demikian pula dengan pelaksanaan kekuasaan.

Apabila seseorang dirugikan karena perbuatan seorang lain, sedang diantara mereka itu tidak terdapat sesuatu perjanjian (hubungan hukum perjanjian), maka berdasarkan undang-undang yang timbul atau terjadi hubungan hukum antara orang tersebut yang menimbulkan kerugian itu, Pasal 1365 KUHPdata menentukan bahwa tiap

⁷⁸Dewi, wawancara, Jember, 24 April 2018

perbuatan melawan hukum yang mengakibatkan kerugian yang mengakibatkan pada orang lain, mewajibkan orang yang melakukan perbuatan tersebut untuk mengganti kerugian.”⁷⁹

Menurut Jihan sebagai teller di PT. Bank Central Asia (BCA)

KCU Jember sebagai berikut:

“Setiap kelalaian yang dilakukan oleh teller yang menimbulkan kerugian bagi nasabah adalah tanggung jawab teller tersebut sebagai pegawai PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember dalam menjalankan pekerjaannya sebagai seorang profesional. Jadi dalam hal ini teller bertanggung jawab kepada PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember sesuai dengan perjanjian kerja antara teller dengan pihak bank. Hal itu sesuai peraturan yang sudah ada, PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember selalu melaksanakan kebijakannya sesuai dengan peraturan pada pasal 1366 KUHPerdara dimana setiap orang karena kelalaiannya sehingga menimbulkan kerugian dapat diminta pertanggung jawaban.

Jika teller tidak dapat bertanggung jawab terhadap kelalaiannya maka PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember akan bertanggung jawab terhadap kerugian yang dialami oleh nasabah. Hal ini sesuai dengan pasal 1367 KUHPerdara, PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember juga bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan oleh barang-barang yang berada dibawah pengawasannya. Ketentuan yang terdapat dalam pasal 12 perjanjian kerja asisten pada PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember tentang penerapan sanksi teller tidak mampu untuk bertanggung jawab untuk mengganti kerugian

⁷⁹ Fatoni, wawancara, Jember, 14 Maret 2018

yang timbul akibat kelalaiannya sudah sesuai dan tidak bertentangan dengan pasal 61 Undang-undang Nomor 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan.”⁸⁰

2. Pelayanan customer service

Customer service berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi menampung keluhan nasabah, cross selling, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Berdasarkan fungsi tersebut seorang customer service dapat dijabarkan lebih lanjut dalam kesehariannya sebagai karyawan bank.⁸¹

Menurut Febri sebagai customer service di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember sebagai berikut:

“Pelayanan yang dilakukan oleh customer service di PT. Bank Central Asia (BCA) sebagai salah satu perusahaan perbankan terbesar di Indonesia, dan PT. Bank Central Asia (BCA) sendiri tercatat telah mampu mempertahankan reputasinya dengan menjuarai berbagai bidang dari tahun ke tahun, tahun 2011 PT. Bank Central Asia (BCA) memenangkan penghargaan yang besar.

Disamping PT. Bank Central Asia (BCA) mendapatkan atau memperoleh penghargaan yang begitu banyak dari tahun ke tahun dalam berbagai bidangnya, PT. Bank Central Asia (BCA) atau tidak hanya PT. Bank Central Asia (BCA) saja tetapi semua perusahaan perbankan tidak luput dari masalah berbagai macam kendala yang dihadapi oleh nasabahnya. Salah satunya nasabah PT. Bank Central Asia (BCA) khususnya BCA Card Center, dapat keluhan (komplain) mereka dengan menelepon ke HALO

⁸⁰ Jihan, wawancara, Jember 14 April 2018

⁸¹ Ikatan Bankir Indonesia (IBI), “Mengelola Kualitas Layanan Perbankan”.(Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm 65

BCA atau datang langsung ke counter customer service dengan melaporkan kasus yang dihadapi.

Disitulah customer service melayani keluhan nasabah dan memberikan pelayanan yang prima demi kepuasan nasabahnya. Hal tersebut dilakukan untuk menjalin hubungan dan komunikasi yang baik dan demi menjaga kepercayaan nasabahnya. Agar pelayanan dari customer service kepada nasabahnya semakin baik dan meningkat, persiapan yang dilakukan BCA Card Center adalah persiapan dengan membuat merancang materi yang ada untuk pelatihan program customer service biasanya menyusun materinya membutuhkan waktu kurang lebih 2 bulan.⁸²

Menurut Siska sebagai pegawai customer service di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember sebagai berikut:

“Untuk perencanaan dalam strategi pelayanan BCA Card Center, bahwasannya BCA Card Center sebelum terjun ke lapangan akan diberikan pembekalan terlebih dahulu. Masalah strategi pelayanan nasabah BCA Card Center dapat dikategorikan dari jenis keluhan-keluhan nasabahnya itu sendiri yang biasanya ditangani oleh customer service. Setiap keluhan mempunyai SLA (service level agreement) dimana setiap keluhannya ada masa batas waktu maksimal penyelesaiannya dan BCA Card Center khususnya, akan menginformasikan proses penyelesaian keluhan nasabah bisa melalui telepon, sms, surat, email. Nasabah juga bisa menanyakan lewat call center HALO BCA atau datang langsung ke counter customer service BCA Card Center.

Untuk menyelesaikan masalah keluhan nasabah itu sendiri sesuai dengan prosedur atau ketentuan yang sudah diberlakukan untuk masing-masing perusahaan perbankan lainnya berbeda-beda dalam penerapan dengan prosedur atau ketentuan yang berlaku jadi diperlukan penyesuaian untuk mengatasi masalah itu. Cara menangani yang baik dari keluhan nasabah baik yang berat maupun ringan, strategi pelayanan BCA Card Center memiliki ketentuan dari yang mudah maupun yang berat, dan ketentuan tersebut dapat berubah sewaktu-waktu dan menuju kepada strategi yang diberikan dengan solusi atau jalan tengah.

⁸² Febri, wawancara, Jember, 17 April 2018

Secara umum penanganan keluhan nasabah akan ditindaklanjuti oleh PIC (person in charge) sesuai dengan jenis keluhannya.”⁸³

Menurut Baharudin sebagai kepala EDC di PT. Bank Central

Asia (BCA) KCU Jember sebagai berikut:

“Keluhan-keluhan nasabah yang berat adalah seperti nasabah tidak merasa melakukan transaksi, kebijakan permohonan penghapusan biaya administrasi, sanggah transaksi yang mengakibatkan kerugian nasabah. Sedangkan keluhan nasabah yang ringan seperti double tagih dan pembatalan transaksi. Keluhan nasabah BCA Card Center yang sering timbul atau muncul adalah masalah yang merasa bahwa tidak melakukan transaksi, tidak merasa tarik tunai, ganti kartu kredit atau melakukan pengajuan atau pencabutan autopay. Untuk nasabah yang datang ke counter customer service BCA Card Center, seperti nasabah yang sudah menghubungkan ke HALO BCA tetapi tidak diberikan tanggapan dengan baik atau nasabah kurang puas akan hasil yang diberikan atau pelayanan dari HALO BCA karena pelayanan di HALO BCA prosesnya membutuhkan waktu yang sangat lama.”⁸⁴

Sedangkan menurut Menurut pendapat Febri sebagai customer service di Bank Central Asia (BCA) KCU Jember sebagai berikut

“Kepercayaan merupakan inti perbankan sehingga bank harus menjaganya. Hukum sebagai alat rekayasa terlihat aktualisasi. Didalam aturan undang-undang dan PBI terdapat pengaturan untuk menjaga kepercayaan masyarakat kepada perbankan dan sekaligus dapat memberikan perlindungan hukum bagi nasabah. Pada prinsipnya PBI mengatur bahwa bank tidak diperkenankan menolak setiap pengaduan yang diajukan secara lisan maupun tertulis, untuk pengaduan lisan, bank wajib menyelesaikan dalam waktu 2 hari kerja sedangkan untuk pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja dan dapat diperpanjang 20 hari kerja berikutnya. Apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu hal ini termuat dalam pasal 10 PBI No.7/7/PBI/2005 jo. No.10/10/PBI/2008.”⁸⁵

⁸³ Siska, wawancara, Jember, 17 April 2018

⁸⁴ Baharudin, wawancara, Jember, 24 April 2018.

⁸⁵ Febri, wawancara, Jember, 17 April 2018

Siska sebagai customer service di Bank Central Asia (BCA)

KCU Jember juga berpendapat , sebagai berikut:

“Agar informasi yang diterima oleh nasabah tidak simpang siur dan terdapat kejelasan mengenai karakteristik produk bank yang sebenarnya, maka pemberian informasi tersebut diarahkan untuk memenuhi kriteria tertentu dan terstandarisasi. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan yang secara spesifik dapat mengarahkan pemberian informasi yang lengkap, akurat, terkini, dan utuh. Selain itu, pembatasan penggunaan data pribadi nasabah akan meningkatkan rasa aman dan nyaman nasabah dalam berhubungan dengan bank, karena itu dapat memberikan data pribadi nasabah kepada pihak lain untuk tujuan komersial bank haruslah terlebih dahulu meminta izin kepada nasabah yang bersangkutan.”⁸⁶

Dan menurut Fatoni sebagai pengelolaan layanan nasabah beliau berpendapat bahwasannya:

“Pada sisi lain, penerapan PBI No.7/7/PBI/2005 secara konsisten dan efektif juga membawa manfaat pada bank berupa meningkatkan good governance karena mekanisme dan tata cara penggunaan produk, termasuk hak dan kewajiban nasabah dan bank, wajib diungkapkan secara transparan agar saling mengetahui antara kedua belah pihak. Dalam pemberian informasi produk bank kepada nasabah sehingga secara tidak langsung akan dapat mengurangi penyimpangan-penyimpangan dalam kegiatan operasional bank. Selain itu pembatasan penggunaan data pribadi nasabah hanya untuk keperluan internal bank juga akan memberikan perlindungan kepada bank dari tuntutan hukum karena hak-hak pribadi nasabah terlindungi dengan baik, aman, dan terjamin. Sehingga tidak mengurangi kepercayaan nasabah dan meningkatkan loyalitas nasabah.

Sementara itu dari sisi nasabah keberadaan PBI ini akan sangat bermanfaat bagi upaya percepatan penyelesaian permasalahan antara bank dengan nasabah. Proses penyelesaian pengaduan yang pengaturannya ditetapkan dalam PBI tersebut diharapkan akan memfasilitasi penanganan pengaduan secara efisien dan efektif sehingga penyelesaian pengaduan oleh bank tidak lagi berlarut-larut dan keluhan-keluhan nasabah yang sering dijumpai pada berbagai media cetak dapat dikurangi. Dengan

⁸⁶Siska, wawancara, Jember, 17 April 2018

demikian Penerapan PBI penyelesaian pengaduan nasabah secara konsisten akan dapat membawa manfaat baik untuk nasabah maupun bank dan dapat mengurangi potensi kerugian finansial pada nasabah maupun risiko reputasi pada bank.”⁸⁷

Menurut ibu Yola Anggraini sebagai nasabah yaitu tentang pelayanan customer service di Bank BCA dalam menerima keluhan atau pengaduan sebagai berikut:

“Customer service yang berbeda dan tidak selalu sama, menurut saya pelayanannya sudah baik tetapi kadang saya melihat ada yang ramah dan juga dingin, untuk menanggapi keluhan saya. Masalah pelayanan itu sendiri Masalah waktu untuk menunggu yang lama, padahal tidak ada yang mengantri, baru beberapa menit berlalu baru dipanggil. Pelayanannya cukup baik dan sangat puas, dan lebih ditingkatkan lagi dalam merespon nasabah dalam masalah waktu, ya saya sangat puas untuk pelayanannya. suatu hari saya datang ke BCA untuk mengajukan komplain karena tidak pernah menerima tagihan (*billing*) ke bagian CS dengan marah-marah karena saldo saya berkurang karena begitu paniknya sehingga saya merasa marah, tetapi bagian customer service yang melayani saya dengan tenang dan tersenyum dalam menanggapi setiap keluhan saya, sesuai dengan peraturan yang terdapat di PBI No.7/7/PBI/52005 Jo. PBI No.10/10/PBI/2008 penyelesaian pengaduan lisan dimana setiap masalah tidak semua mengacu pada peraturan, pada saat itu pengaduan secara lisan atau tatap muka yang saya ajukan dapat diselesaikan secara damai dan kesepakatan antara bank dan saya.”⁸⁸

Jadi pelayanan Customer service di Bank BCA sangat baik mestipun tidak semua staf, tetapi mayoritas bagian customer service sudah dilatih untuk menjaga etika dalam menangani setiap keluhan yang disampaikan oleh nasabah, karena Bank BCA sendiri memiliki strategi untuk pelatihan khusus customer service dalam melayani

⁸⁷Fatoni, wawancara, Jember, 14 April 2018

⁸⁸Yola Anggraini, wawancara, Jember, 17 April 2018

nasabah. Tetapi juga terdapat pelayanan yang tidak sesuai aturan yang berlaku.

Menjaga etika dengan nasabahnya, cara berpakaian, tata karma yang baik, untuk etika *customer service* selalu tersenyum apabila ada nasabah datang ke BCA Card Center, mengucapkan kata salam "selamat pagi atau siang atau sore", mempersilahkan nasabahnya untuk duduk, mendengarkan keluhan-keluhan nasabahnya, dan setelah itu kita memberikan solusi jalan keluar setiap keluhan nasabahnya, dan mengucapkan kata "terima kasih" jika sudah terselesaikan keluhan nasabahnya.

C. Pembahasan Temuan

1. Prosedur dan mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah berdasarkan PBI No.7/7/PBI/2005 jo No.10/10/PBI/2008

Dalam melaksanakan kegiatan usahanya bank harus melaksanakannya dengan sewajarnya dan tidak boleh bertentangan dengan kesejahteraan umum. Pihak perbankan, khususnya para pejabat perbankan itu sendiri haruslah melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam segala kegiatan usahanya berdasarkan kewajiban yang telah ada dan sudah diatur dengan jelas. Penerimaan pengaduan, yaitu setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah yang terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan nasabah harus diterima oleh Pejabat/Petugas P3N tanpa memperhatikan kantor bank tempat nasabah membuka rekening dan atau meklakukan transaksi keuangan.

Penanganan dan penyelesaian pengaduan, yaitu Pejabat/Petugas P3N harus menanganai dan menyelesaikan setiap pengaduan yang telah diterima dan berkoordinasi dengan unit kerja lainnya dalam menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diterima. Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan, yaitu bahwa pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan dilakukan oleh kepala unit kerja disetiap kantor bank. Pemantauan dilakukan terhadap aktifitas Pejabat/Petugas P3N dalam hal mengadministrasikan dan menatausahakan seluruh dokumen yang terkait dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan, menyusun laporan internal yang sekurang-kurangnya memuat informasi mengenai jenis produk, permasalahan, dan analisa penyebab terjadinya pengaduan serta penyampaiannya kepada pimpinan bank secara periodik. Bahwa Kepala Unit Kerja melalui Pejabat/Petugas P3N kantor bank tempat nasabah dan atau perwakilan nasabah mengajukan pengaduan dapat melakukan pemantauan terhadap penyelesaian pengaduan dari Unit Kerja Lainnya.

2. Tanggung Jawab Bank Terhadap Penyelesaian Pengaduan Nasabah

Dalam Layanan Bank Di Bank Central Asia (BCA) KCU Jember

Dalam melaksanakan kegiatan usahanya bank harus melaksanakannya dengan sewajarnya dan tidak boleh bertentangan dengan kesejahteraan umum. Pihak perbankan khususnya para pejabat perbankan itu sendiri harus melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam segala

kegiatan usahanya berdasarkan kewajiban yang telah ada dan sudah diatur dengan jelas.

a. Pelayanan Teller

Sehubungan dengan tugas dan fungsi teller, maka seorang tellerpun memiliki wewenang. Wewenang inilah yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap pekerjaan yang diembannya yaitu menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik. Transaksi override teller adalah transaksi yang berada dalam batas wewenang teller dan sepenuhnya merupakan tanggung jawab teller. Oleh karenanya, sebelum memproses transaksi pada sistem aplikasi penunjang, teller harus memastikan kebenaran dan kesesuaian transaksi.

Terkait dengan tugas dan tanggung jawabnya seorang teller tidak diperkenankan untuk melakukan hal-hal yang berada diluar tugas dan tanggung jawabnya seperti hal berikut:

- 1) Menggunakan suatu rekening tertentu secara pribadi untuk keperluan penampungan pos-pos terbuka, seperti selisih/kurang ataupun keperluan lain seperti setoran titipan nasabah dan pencairan bilyet giro.
- 2) Menerima atau memproses transaksi titipan dari nasabah kecuali telah diatur dalam ketentuan yang berlaku di bank.

b. Pelayanan customer

Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas customer service bertanggung jawab sepenuhnya untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasakan puas terhadap hasil kerja petugas/ CS. Sehubungan dengan wewenang customer service yaitu perihal penolakan pembukaan rekening bilamana tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank, maka dalam hal ini telah dikeluarkan peraturan dari Bank Indonesia yaitu PBI No.3/p10/PBI/2001 tanggal 18 juni 2001 tentang penerapan prinsip mengenal nasabah (Know Your Customer Principles). Dimana peraturan yang dikeluarkan oleh Bank terutama dari sisi keuangan bank yaitu sisi aktiva maupun passive.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hubungan yang terjalin antara bank dan nasabah didasarkan pada kepercayaan, akan tetapi dalam praktiknya seringkali tidak dapat dihindarkan adanya sengketa di antara mereka. Hal ini berawal dari terjadinya komplain yang diajukan nasabah kepada bank karena merasa dirugikan secara finansial. Upaya yang dilakukan nasabah antara lain dengan datang langsung ke bank, menelepon pusa call center bank yang bersangkutan, menulis di media cetak, atau menyampaikan keluhan langsung secara tertulis kepada bank.

Namun sebagaimana yang diatur dalam PBI No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, yang telah diubah dengan PBI No. No.10/10/PBI/2008, bahwa bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah dan atau perwakilan nasabah. Setiap pengaduan sebagaimana yang dimaksud dapat dilakukan secara teertulis dan atau lisan.

Dalam hal pengaduan dilakukan secara tertulis, maka harus dilengkapi fotocopy identitas dan dokumen pendukung lainnya. Pengaduan yang dilakukan secara lisan wajib diselesaikan dalam waktu 2 (dua) hari kerja. Apabila pengaduan yang diajukan secara lisan tidak dapat diselesaikan oleh bank dalam jangka waktu 2 (dua) hari, maka bank wajib meminta nasabah dan atau perwakilan nasabah untuk mengajukan pengaduan secara tertulis.

Teller dan *Customer service* BCA Card Center dalam menangani keluhan nasabah adalah siapapun nasabahnya dan apapun jenis keluhannya, yang dilakukan oleh tim Layanan Nasabah adalah mendengar dan memahami kondisi nasabah yang sedang menyampaikan keluhannya (berempati), kemudian memahami masalahnya itu lalu mencoba untuk memberikan alternatif solusi dan menyampaikan penghargaan dan mengucapkan terima kasih atas keluhannya sehingga kualitas layanan BCA untuk ke depannya akan menjadi lebih baik.

B. Saran

Dalam penelitian ini Peneliti memberikan saran, masukan atau pertimbangan adalah sebagai berikut:

1. Saran Akademis

Penulisan Skripsi ini diharapkan dapat menjadi kontribusi akademis dalam penelitian selanjutnya terkait strategi pelayanan *Customer Service Officer* di perusahaan perbankan.

2. Saran Praktisi

- a. *Teller* dan *Customer Service* dapat meningkatkan standar respon *time* terhadap setiap keluhan pelanggan agar pelanggan merasa diperhatikan.
- b. Bank Central Asia (BCA) disarankan untuk dapat memuat saran dan kritiknya pada *website*-nya www.bca.co.id secara *online*.

- c. Humas BCA diharapkan lebih cermat membantu kerja CSO melalui kegiatan meng-*up-date* dan mem-*follow-up* komplain nasabah agar tercipta kondisi pelayanan perbankan yang lebih baik di BCA.



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suhirmisi. 2016. *Prosedur penelitian suatu pendekatan teoritik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Baharudin, wawancara, Jember, 3 April 2018
- Davina Permata Sari, Elizabeth. 2013. *Strategi Pelayanan Customer Service Di Bank Central Asia Card Center Dalam Menangani Complaint Nasabah*. Skripsi: Universitas Mercu Buana Jakarta.
- Depag RI. 2007. *Alquran dan Terjemah*. Jakarta: CV J-Art
- Dewi, wawancara, Jember, 24 April 2018
- Dokument PT.Bank Central Asia (BCA) KCU Jember.
- Ervina Ningrum, Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain Bpd Card e-jurnal
- Fatoni , Wawancara, Jember, 14 Maret 2018
- Febri, wawancara, Jember, 17 April 2018
- Finita, Sirena. 2016. *Pertanggung Jawaban Hukum Kasir (Teller) Akibat Kelalaian Dalam Transaksi Keuangan Nasabah*. Journal: Universitas Sumatera Utara.
- Hantoro, wawancara Jember, 24 Mei 2018
- Hariry, wawancara, Jember, 14 Maret 2018
- <http://www.kbbi.web.id/sistem>
- [http://www.kompasiana.co.id//pengaduan –nasabah.](http://www.kompasiana.co.id//pengaduan-nasabah)
- <http://www.mekanisme-pengaduan-nasabah.pdf.com>
- <https://www.kbi.web.id>
- Ikatan Bangkir Indonesia (IBI). 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Jihan, wawancara, Jember, 24 April 2018
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kasmir. 2012. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Rajawali Pers

- Kristanto, Andri. 2003. *Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Gava Media Yogyakarta
- Lezy, J. Moeleong. 2009. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Lisa Anisa, wawancara, Jember, 14 Maret 2018
- Muliaman, D Hadad. 2009. *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*. Jurnal. [http :www.google.com](http://www.google.com) available on 23 Oktober 2009.
- Nesea, Putri. 2010. *Tinjauan Hukum Penyelesaian pengaduan nasabah berdasarkan PBI No.7/7/PBI/2008*. Skripsi: Universitas Sumatera Utara.
- Nike Amelia, wawancara, Jember, 3 April 2018
- Ningrum, Ervina. 2016. *Peran Customer Service Dalam Manajemen Komplain BPD Card*. Skripsi: UIN Walisongo Semarang.
- Novita S. Tarihoran, Rupmana. 2014. *Pengaruh etika customer service terhadap kepuasan nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK Kantor layanan Seroja Medan*. Skripsi: Politeknik Negeri Medan
- Novita, wawancara, Jember, 15 Mei 2018
- Nur Kholis. 2016. *Pengaruh kinerja customer service (CSO) terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri (BSM) kantor cabang Jember tahun 2016*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Jember.
- Nur Lutfiyana. 2015. *Rancang bangun sistem informasi layanan pengaduan nasabah kartu kredit berbasis web*. Jurnal: STM IK Nusa Mandiri, SNIPTK.
- Nur Shofiati, Ken Ati. 2016. *Prosedur Handling Customer Complaint di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung*. Skripsi: Iain Purwokerto.
- Oktaviana Satriayanti, Evi. 2012. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bak Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya*. Jurnal: STIE Perbanas Surabaya.
- PBI No. 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah
- PBI No. 8 tahun 2006 tentang Mediasi Perbankan. Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPDN

- PBI No.7/7/PBI/2005 Jo No.10/10/PBI/2008 Tentang Penyelesaian pengaduan nasabah
- PBI No.8 tahun 2006 tentang Mediasi Perbankan. Surat Edaran Bank Indonesia No.8/14/DPDN
- Pedoman penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah PT.Bank Central Asia KCU Jember
- Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah
- Salay,Victor. 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan complain terhadap kepuasan nasabah pada loyalitas nasabah di Bank BRI cabang kertajaya*. Skripsi.
- Sembiring, Agustinus. 2011. *Analisis pengaruh penanganan keluhan terhadap kepuasan pelanggan*. Skripsi: Universitas Telkom
- Siska, wawancara, Jember, 17 April 2018
- Sofiati,Ati Nur. 2014. *Prosedur Hadling Customer Complaint di Bank Syariah kantor cabang pembantu Tamengan*. Skripsi: Politeknik Negeri Medan
- Sugiyono. 2016. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistyowati, Dewi. 2012. *Pengaruh Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Perusahaan Daerah BPR BKK Kota Tegal*. Skripsi: Akuntansi Politeknik Harapan Bersama
- Sutabri. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.
- Tan, Kameilo. 2009. *Mediasi Perbankan*. Skripsi, Universitas Sumatra Utara.
- Tim Penyusun STAIN Jember. 2014. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* . Jember: STAIN Jember Press.
- Undang-undang No 13 tahun 2003 tentang ketenagakerjaan
- Undang-undang No.8 Tahun 2001 tentang perlindungan konsumen.
- Wahyu Oktaviana,Linda. 2016. *Perlindungan nasabah bank syariah oleh otoritas jasa keuangan (OJK) di Kabupaten Jember*. Skripsi: Institut Agama Islam Negeri Jember
- Yola Angraini, wawancara, Jember, 17 April 2018

Yuniarta H. Hutabalian. 2015. *Peran customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan* . e-journal: Acta Diurna Volume IV. No.3. Tahun 2015



Matrik Penelitian

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	RUMUSAN MASALAH
<p>“Analisis Sistem Pengaduan Nasabah Pelayanan Teller dan Customer Service Di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember” (Kesesuaian PBI No.7/7/PBI/2005 jo. No.10/10/PBI/2008)</p>	<p>1. Sistem Pengaduan Nasabah</p> <p>2. Pelayanan Teller dan Customer service</p>	<p>a. Mekanisme pengaduan nasabah</p> <p>b. Implementasi Perlindungan Nasabah</p> <p>a. Tugas, tanggung jawab, dan wewenang teller</p> <p>b. Tugas, tanggung jawab, wewenang, dasar-dasar etika, customer service</p>	<p>1. Sumber Data Primer: Informan</p> <p>2. Sumber Data Sekunder: a. Dokumentasi b. Kepustakaan c. Internet</p>	<p>1. Pendekatan Penelitian menggunakan Penelitian Kualitatif</p> <p>2. Metode Penelitian Pengumpulan Data: a. Observasi b. Wawancara c. Dokumentasi d. Kepustakaan</p> <p>3. Metode Analisis Data Menggunakan Analisa Kualitatif Deskriptif</p> <p>4. Keabsahan Data Menggunakan Triangulasi Sumber</p>	<p>1. Untuk mengetahui prosedur dan penyelesaian pengaduan nasabah di Bank Central Asia (BCA) KCU Jember sesuai dengan PBI No.7/7/PBI/2005 jo. No.10/10/PBI/2008.</p> <p>2. Untuk mengetahui tanggung jawab bank terhadap penyelesaian Pengaduan Nasabah Dalam Layanan Bank Di Bank Central Asia (BCA) KCU Jember</p>



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 1 mangli, Telp. : (0331) 487550, 427005, Fax. (0331) 427005, Kode Pos : 68136
Website : WWW.in-jember.ac.nid – e-mail : info@iain-jember.ac.id

J E M B E R

Nomor : B- /In.20/7.a/PP.00.9/ /2018
Lampiran : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Kepada Yth.

Bapak/Ibu/Sdr : Pimpinan Bank Central Asia (BCA) KCU Jember
di-
TEMPAT

Assalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Diberitahukan dengan hormat, mohon berkenan kepada Bapak/Ibu pimpinan untuk memberikan izin penelitian dengan identitas sebagai berikut:

Nama Mahasiswa : Novi Atul Hafifah
NIM : 083143250
Semester : VIII (Delapan)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syari'ah
No Telpn : 085649437549
Dosen Pembimbing : Nurul Setianingrum, SE, MM
NIP : 19690523 199803 2 001
Judul Penelitian :

Analisis Sistem Pengaduan Nasabah Dalam Layanan Teller
Dan Customer Service di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU
Jember

Demikian Surat Permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Jember, 5 Maret 2018
a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik

Dr. Abdul Rokhim, S.Ag., M.E.I
NIP. 19730830 199903 1 002

Tembusan:

1. Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam
2. LP2M IAIN Jember
3. Arsip



JURNAL KEGIATAITIAN PENELITIAN

Jember, 07 Juni 2018

Lokasi penelitian : PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember Jln. Gajah Mada No. 14-16

No	Tanggal	Keterangan	TTD
1	5 Maret 2018	Silatarrahmi dan izin penelitian	
2	14 Maret 2018	Observasi dan wawancara dengan pengelolaan layanan nasabah (fatoni) Sistem Informasi (Lisa Anisa)	
3	3 April 2018	Wawancara dengan - pimpinan EDC (Baharudin) - Urusan Layanan nasabah (Mike A)	
4	17 April 2018	wawancara - Nasabah bank BCA (Yota A) - Customer Service (Febri dan sika)	
5	24 April 2018	wawancara - Teller (Dewi dan sihan) - Pimpinan EDC (Baharudin)	
6	15 Mei 2018	wawancara - urusan peningkatan layanan (Navita) - Urusan layanan nasabah (Nike A)	
7	25 Mei 2018	wawancara - Nasabah bank BCA (Hantoro) - Nasabah bank BCA (slamet.m)	
8	7 Juni 2018	Meminta Surat keterangan selesai penelitian sekaligus berpamitan	

Jember, 7 Juni 2018

Mengetahui

Kepala Marketing RSCM EDC BCA

MSS BAHARUDIN
 MAHA SENTRAL SEJATI

Jember, 07 Juni 2018

Nomor :
Lampiran :
Perihal : **Surat Keterangan Selesai Penelitian**

Kepada Yth:

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember
JL. Mataran No: 01 Mangli
Jember

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Meninjaklanjuti pemberitahuan bahwa PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember bekerja sama dengan PT.Maha Sentral Sejati (MSS) bekerjasama dalam pemasaran produk Mesin Electronic Data Capture (EDC) PT. Bank Centra Asia (KCU) Jember dan segala hal yang berkaitan dengan EDC BCA.

Pimpinan Marketing PT. Bank Central Asia (BCA) menerangkan dengan sebenarnya, bahwa:

Nama : Novi Atul Hafifah
Nim : 083143250
Fakultas/Jurusan/Prodi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Ekonomi Islam/Perbankan Syari'ah
Semester : 8 (Delapan)

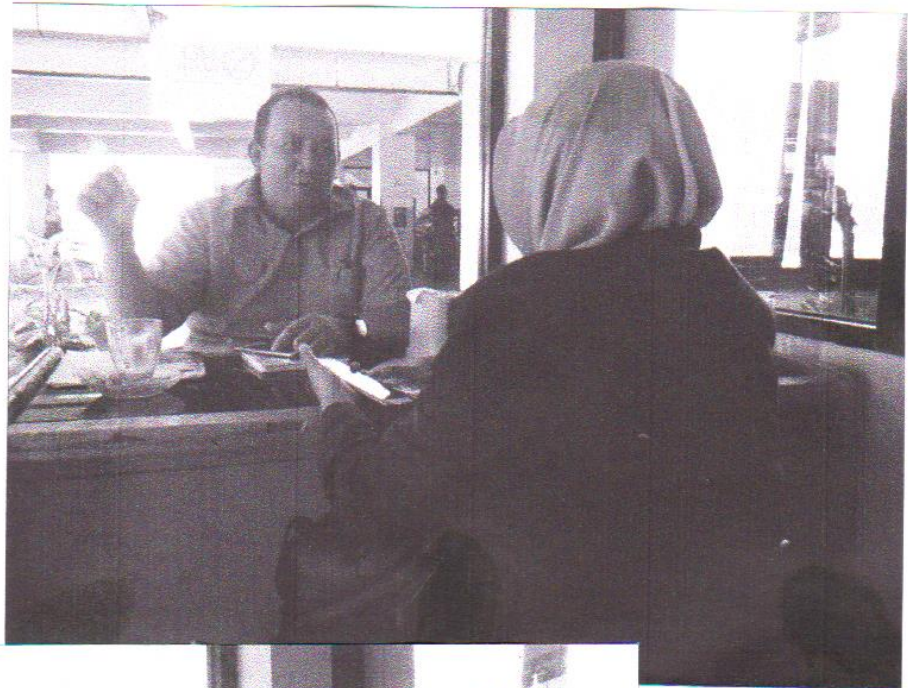
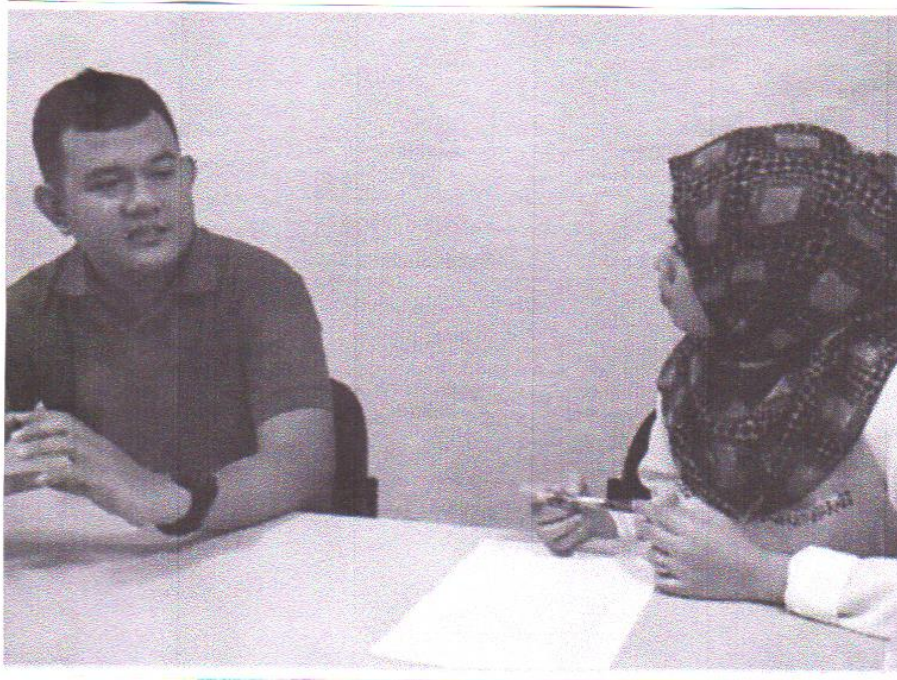
Adalah mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember telah melakukan penelitian di PT. Bank Central Asia (KCU) Jember dengan Judul "**Analisis Sistem Pengaduan Nasabah Dalam Layanan Teller Dan Customer Service di PT. Bank Central Asia (BCA) KCU Jember**"

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Vassalamu'alaikum Wr.Wb

DOKUMENTASI





BIODATA PENULIS



Nama : Novi Atul Hafifah
Tempat/ Tgl Lahir : Jember, 11 Agustus 1995
Nim : 083143250
Alamat : Jl. Argopuro Dusun Krajan Lor
Rambigundam -Rambipuji -
Jember.
Prodi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Organisasi : Koperasi Mahasiswa(KOPMA)

Riwayat Pendidikan :

SD : SDN Rambigundam 01, Rambigundam-Rambipuji-Jember
SMP/MTs : MTs. Annuriyyah Putri Kaliwining-Rambipuji-Jember
SMA/MA : MA. Annuriyyah Putri Kaliwining-Rambipuji-Jember
PP : PP. Annuriyyah Putri Kaliwining-Rambipuji –Jember

IAIN JEMBER