

**STRATEGI CUSTOMER SERVICE SEBAGAI FUNGSI PUBLIC
RELATIONS DALAM HANDLING COMPLAINT DI BANK
SYARIAH INDONESIA KCP JEMBER GAJAH MADA**

SKRIPSI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Oleh:
NABILA ABDULLAH
NIM: E20181147

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI BISNIS DAN ISLAM
APRIL 2023**

**STRATEGI CUSTOMER SERVICE SEBAGAI FUNGSI PUBLIC
RELATIONS DALAM HANDLING COMPLAINT DI BANK
SYARIAH INDONESIA KCP JEMBER GAJAH MADA**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq 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:

NABILA ABDULLAH

NIM: E20181147

Disetujui Pembimbing



Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si.
NIP. 197509052005012003

**STRATEGI CUSTOMER SERVICE SEBAGAI FUNGSI PUBLIC
RELATIONS DALAM HANDLING COMPLAINT DI BANK
SYARIAH INDONESIA KCP JEMBER GAJAH MADA**

SKRIPSI

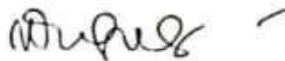
Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Ekonomi Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Hari: Selasa
Tanggal: 27 Juni 2023

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris



Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M.
NIP. 19740420 199803 2 001



Mohammad Mirza Pratama, S.ST., M.M.
NUP. 201907180

Anggota:

1. Dr. Nikmatul Masruroh, S.H.I., M.E.I
2. Dr. Nurul Widyawati I R, S.Sos., M.Si.



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Khandar Rifa'i, S.E., M.Si
NIP. 196905072000031001

MOTTO

لَا يَأْتِيكَ مِنْهُ الْقُوَّةُ وَلَا غَالِبٌ لَهُ الْأُولَىٰ لَهُ الْوَيْلُ مِنَ اللَّهِ حَتَّىٰ
لَا تَهْتِكَهُ لِيَوْمٍ هُوَ لَاقِيهِ تَظَاهَرُوا بِرِضْوَانِي
مُؤْمِنِينَ
لَا تَأْخُذُكَ أَعْيُنُهُمْ ۖ وَاللَّهُ شَهِيدٌ لِّمَا تَعْمَلُونَ
عَزَمْتَ ۗ تَتَوَقَّعُ الْكَلْبَ ۗ عَلَىٰ آلِهِمْ ۗ لِيُنذِرَ الْآلِ الْكَافِرَ
يُحِبُّ آلَ الْمُؤْمِنِينَ ۗ وَاللَّهُ سَمِيعٌ عَلِيمٌ

Artinya: “Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.” (QS. Ali Imran: 159)¹

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Majid Al-Qur'an dan Terjemah* (Jakarta: Beras, 2014), 71.

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia- Nya serta kemudahan yang ia berikan sehingga skripsi ini dapat peneliti selesaikan. Sholawat dan salam tak lupa peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad SAW. Dengan mengharap rahmat dan ridho Allah SWT peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Nenek Maisara, Mbah uki dan Ibu Ika yang selalu menyayangi saya dengan tulus dan tanpa henti mendoakan saya. Terimakasih atas segala usaha, pengorbanan, jerih payah, tetesan keringat, keikhlasan dan kesabaran.
2. Adik saya Muhammad Adaby yang masih kecil selalu bisa menghilangkan rasa lelah saya.
3. Sahabat Saya Elma Tiana Parahita, Nabila Aulawiyah, Ayu dan Elly yang telah memotivasi dan selalu ada untuk menemani ketika suka dan duka (terlebih ketika *healing time*).
4. Segenap keluarga besar Perbasaga (Perbankan Syariah 03), terimakasih atas kekeluargaannya selama ini.
5. Almamater Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember dan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam tercinta.

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat yang sangat besar berupa kesehatan, kekuatan hati, dan pikiran kepada penulis sehingga penulisan skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

Shalawat serta salam semoga selalu tercurah limpahkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW teladan bagi umat islam yang mengangkat kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang Ilmiah.

Skripsi ini berjudul **“Strategi *Customer Service* sebagai Fungsi *Public Relations* dalam *Handling Complaint* Di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada”** skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Babun Suharto, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
2. Dr. Khamdan Rifa‘i, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember beserta stafnya yang telah memberi kesempatan kepada penyusun melaksanakan hasil studi selama bangku perkuliahan.

3. Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
4. Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk bimbingan, pengarahan serta motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Prof. Dr. Moch. Chotib, S.Ag., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selama ini telah memberikan bimbingan dan nasihat dalam kegiatan akademik
6. Dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember khususnya dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, terima kasih atas ilmu yang telah diberikan pada kami, mudah-mudahan bermanfaat. Aamiin
7. Kepala perpustakaan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember beserta karyawan yang telah memberikan pelayanan peminjaman buku.
8. Branch Manager Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada dan segenap karyawan yang telah memberikan izin sekaligus membantu kelancaran penelitian ini yang dilakukan oleh penulis.

Akhirnya, semoga amal baik yang telah Bapak/Ibu berikan kepada penulis mendapat balasan yang baik dari Allah. Dengan ucapan *Bismillahirrohmanirrohim*, penulis persembahkan karya sederhana ini dengan harapan semoga yang sedikit ini dapat memberi manfaat kepada semuanya. Aamiin.

Jember, 27 Maret 2023

Penulis

ABSTRAK

Nabila Abdullah, Dr. Nurul Widyawati Islami Rahayu, S.Sos., M.Si., 2023:
Strategi Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations Dalam Handling Complaint Di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Strategi *Customer Service* sebagai fungsi *public relations* dalam *handling complaint* ini merupakan suatu perencanaan yang berperan penting dalam hubungan baik terhadap kebutuhan nasabah yang mengalami keluhan, oleh karena itu diperlukan untuk menjaga nama baik perusahaan juga mencapai tujuan.

Fokus penelitian yang diteliti dalam proposal skripsi ini adalah 1) Bagaimana Strategi *Customer Service* sebagai fungsi *Public Relations* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada? 2) Bagaimana *Handling Complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada?

Tujuan penelitian ini adalah 1) Mendeskripsikan Strategi *Customer Service* sebagai fungsi *Public Relations* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. 2) Mendeskripsikan *Handling Complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif, sedangkan untuk keabsahan data digunakan teknik triangulasi.

Dari hasil penelitian ini adalah 1) mempertahankan nasabah dengan melayani keinginan nasabah dan menjaga hubungan antara nasabah dengan perusahaan, lalu untuk meningkatkan hubungan dengan nasabah dengan menyampaikan penjelasan berbagai macam informasi atas produk perbankan, serta menangani pertanyaan ataupun keluhan nasabah untuk mendapatkan pelanggan baru yang loyal. 2) *handling complaint* tersebut tindakan penanganan keluhan yang berupa memberikan *image* baik, adanya proses dan prosedur yang jelas, sarana dan prasana yang memadai, dan *attitude*.

Kata Kunci : *Customer Service, Public Relations, dan Handling Complaint*

DAFTAR ISI

COVER	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Definisi Istilah.....	11
F. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori.....	25

1. <i>Customer service</i>	25
2. Strategi <i>Public Relations</i>	26
3. <i>Handling Complaint</i>	28
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	33
B. Lokasi Penelitian	34
C. Subjek Penelitian	34
D. Teknik Pengumpulan Data.....	35
E. Analisis Data	38
F. Keabsahan Data	39
G. Tahap-tahap Penelitian.....	41
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	42
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	42
B. Penyajian Data dan Analisis.....	57
1. Strategi <i>Customer Service</i> sebagai <i>Public Relations</i>	59
2. <i>Handling Complaint</i> di Bank Syariah Indonesia	67
C. Pembahasan Temuan	73
1. Strategi <i>Customer Service</i> sebagai <i>Public Relations</i>	76
2. <i>Handling Complaint</i> di Bank Syariah Indonesia	79
BAB V PENUTUP	85
A. Kesimpulan.....	85
B. Saran	86

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Matrik Penelitian
2. Pernyataan Keaslian Tulisan
3. Pedoman Wawancara
4. Surat Izin Penelitian Skripsi
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian
6. Jurnal Kegiatan Penelitian
7. Dokumentasi
8. Surat Keterangan Screening Turnitin
9. Surat Keterangan Selesai Bimbingan Skripsi
10. Biodata



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR TABEL

No Uraian	Hal
1.1 Data Perbandingan Bank Syariah Indonesia dan Bank Muamalat.....	2
2.1 Penelitian Terdahulu	23
4.1 Produk Individu Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada	56
4.2 Produk Perusahaan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada	57
4.3 Produk Kartu Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.....	58



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR GAMBAR

No Uraian	Hal
4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.....	50



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ketentuan hukum tentang perbankan dan bank tercantum dalam Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 yang digantikan dengan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Dalam Undang-Undang tersebut dijelaskan bahwa perbankan merupakan segala sesuatu yang berhubungan tentang bank, kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan keuangan. Sedangkan pengertian bank secara umum adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana dalam bentuk kredit serta memberikan pelayanan atau jasa.²

Bank Syariah yakni bank yang aktivitas usahanya mengarahkan dalam hukum Islam. Bank Syariah, juga dikenal sebagai bank bebas bunga adalah lembaga yang operasional dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-Qur'an dan Hadist Nabi Muhammad SAW. Dengan kata lain, Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredar uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat.³ Salah satu fungsi bank, khususnya bank syariah, adalah menawarkan layanan perbankan kepada nasabah berdasarkan

² Jundiani, *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia* (Malang: UIN Malang Press, 2009), 111.

³ Zubair Hasan, *Undang-Undang Perbankan Syariah : Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 27.

syariah Islam, yaitu Al-Qur'an dan As-Sunnah. Mulai dari infrastruktur, operasi, dan metode kerja, bank syariah dan item layanannya harus sesuai syariah.

Dalam bank syariah tidak lepas dari aktivitas utama bank yaitu memberikan pelayanan. Layanan pada nasabah dapat diberikan oleh berbagai pihak, baik *Customer Service*, *Teller* ataupun *Marketing*.

Berikut Data Perbandingan antara Bank Syariah Indonesia dengan Bank Muamalat :

Tabel 1.1
Data Perbandingan
Bank Syariah Indonesia dan Bank Muamalat

No.	Bank Syariah Indonesia	Bank Muamalat
1.	Jumlah Nasabah 17.966.481	Jumlah Nasabah 4.485
2.	Jumlah Kantor Bank Syariah Indonesia 1.244	Jumlah Kantor Bank Muamalat 238
3.	Bank Syariah Indonesia menerima 73 berbagai penghargaan sepanjang tahun 2021 sebagai bentuk pengakuan kinerja dari pihak eksternal, baik nasional maupun internasional	Bank Muamalat memperoleh 16 penghargaan yang beragam sepanjang 2021

Sumber : Data dari laporan tahunan Bank Syariah Indonesia dan Muamalat 2021

Berdasarkan tabel di atas, Bank Syariah Indonesia memiliki total 17.966.481 nasabah, sedangkan Bank Muamalat memiliki total 4.485, dan dari segi perkantoran, Bank Syariah Indonesia memiliki 1.244 sedangkan Bank Muamalat memiliki 238. Kemudian, sepanjang tahun 2021, Bank Syariah Indonesia menerima 73 penghargaan berbeda sebagai bentuk pengakuan kinerja dari pihak eksternal, baik nasional maupun internasional, sedangkan Bank Muamalat menerima 16 penghargaan

berbeda. Dalam perbandingan ini, Bank Syariah Indonesia mengungguli Bank Muamalat karena memiliki jumlah nasabah dan kantor yang lebih banyak, serta 73 penghargaan hingga tahun 2021. Bank Syariah Indonesia mampu memberikan kinerja yang optimal kepada seluruh pemangku kepentingan. Hal ini diperkuat dengan data peningkatan jumlah nasabah pada tahun 2021 yang menunjukkan bahwa nasabah saat ini dan calon nasabah mempercayai Bank Syariah Indonesia dalam kegiatan keuangannya. Pada 2021, jumlah konsumen akan naik menjadi 17.966.481. Pada tahun 2021, Bank Syariah Indonesia mendapatkan 5 penghargaan dari *Marketing Research* Indonesia dan Infobank dalam *E-Awarding 18th INFOBANK BANKING SERVICE EXCELLENCE AWARD*. Penghargaan yang diterima oleh Bank Syariah Indonesia antara lain *The Best Sharia Bank in Service Excellence 2021, Golden Trophy* untuk *Best Overall Performance, Rank 1* untuk *Security Personnel, Rank 1* untuk *Customer Service* dan *Rank 2* untuk *Over All Walk In Channel*. Pencapaian tersebut tidak lepas dari peran salah satu komponen utama yaitu *Customer Service*, yang bertanggung jawab terhadap penawaran ataupun pelayanan produk pada nasabah.⁴

Istilah *Customer Service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *Customer Service*. *Customer Service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi

⁴ Bank Syariah Indonesia, 2021. Laporan Tahunan, https://ir.bankbsi.co.id/annual_reports.html , diakses pada 11 September 2022

sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Sesuai dengan fungsinya, *Customer Service* di harapkan dapat melakukan “*one stop service*”, artinya nasabah cukup menghubungi bagian *Customer Service* saja dalam berhubungan dengan bank. *Customer Service* haruslah mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk pelayanan jasa dan produk bank dengan baik. Kesempatan berhubungan dengan nasabah yang cukup besar dapat dipergunakan secara efektif untuk menawarkan produk-produk bank lainnya.⁵ *Customer Service* bertanggung jawab atas diperolehnya kepercayaan masyarakat terhadap produk maupun layanan di Bank Syariah Indonesia, terutama terkait citra baik perusahaan (*Public Relations*).

Perusahaan dan lembaga keuangan membutuhkan hubungan masyarakat. Setiap bisnis tidak bisa lepas dari perannya sebagai komunikator. Dan humas, yang berperan penting dalam membangun hubungan positif antara korporasi dan publik yang dituju, dapat melaksanakan tugas ini. Ketika datang ke layanan pelanggan, komunikasi sangat penting. Misalnya, memeriksa kredit, membayar pembayaran, menjawab panggilan klien, dan menangani masalah konsumen. Kegiatan ini membutuhkan banyak komunikasi. Dalam situasi ini, kontak eksternal antara korporasi dan konsumennya terjadi dalam dua arah, baik resmi

⁵ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 64.

maupun informal.⁶ Akibatnya, keberadaan hubungan di perusahaan jasa keuangan bertindak sebagai garda depan perusahaan, yang dituntut untuk terus memberikan layanan dan menyenangkan klien. Harus melanggar aturan bahwa kebahagiaan klien adalah segalanya. Dasar dari hubungan masyarakat adalah koneksi klien yang terjalin dengan baik⁷. Kesenangan pelanggan yang diberikan oleh produk atau layanan yang sangat baik dapat memulai koneksi.⁸

Bank Syariah Indonesia memiliki 5 kantor bank di Jember. Dimana Bank Syariah Indonesia Gajah Mada merupakan KCP Syariah Indonesia di Wilayah Jember dan hampir dekat dengan kota dan melihat potensi di jalan Gajah Mada yang belum ada kantor Bank Syariah Indonesia serta ditujukan untuk dapat lebih menjangkau nasabah di wilayah tersebut.

Untuk dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif maka Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada merancang program-program promosi yang menarik, memiliki variasi dan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan maupun mendidik semua karyawannya supaya bersikap ramah, mampu memberikan informasi yang jelas kepada nasabah dan mampu menangani keluhan nasabah (*handling complaint*). Keluhan diartikan sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan atau sesuatu yang mengganggu. Keluhan juga diartikan sebagai pernyataan ketidak

⁶ Prima Ayu Riski Maharani, “*Customer Relations Management Sebagai Salah Satu Upaya Public Relations Perusahaan Jasa Perbankan Menciptakan Good Image*”, *Jurnal Komunikasi*, Vol. 1 No. 6, (Januari 2013), 553-555.

⁷ Henrik Merckelsen, “*The Double-edged Sword Of Legitimacy in Public Relations*”, *Jurnal The Eletronic Library*, Vol. 34 No.1 (2015), 1-5.

⁸ Ibid.

puasan, apapun bentuknya (tertulis maupun lisan) tentang pelayanan tindakan atau kekurangan yang dilakukan oleh instansi penyedia pelayanan atau para stafnya yang mempengaruhi atau dirasakan oleh para pengguna pelayanan tersebut.⁹

KCP Jember Gajah Mada membawahi Bank Syariah Indonesia. Keluhan sering kali atas transaksi, layanan, atau kelainan pada proses input sistem. Keluhan yang paling umum di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada adalah ketika nasabah menarik uang tunai tetapi uang tidak keluar, padahal saldo nasabah sudah turun. Adapun kasus kendala lainnya adalah ketika transfer uang melalui aplikasi *M-Banking* terkendala dimana jumlah uang yang di transfer tidak terkirim tetapi saldo rekening pengirim berkurang. Pada situasi tertentu, jumlah laporan pengaduan (*complaint*) meningkat dikarenakan adanya kesalahan teknis, malfungsi jaringan, *maintenance*, atau adanya peningkatan jaringan, peningkatan kualitas, dan sejenisnya.

Adapun permasalahan lainnya yang dihadapi Di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yaitu jumlah *Customer Service* hanya satu sedangkan jumlah nasabah yang semakin meningkat menyebabkan pelayanan nasabah menghabiskan banyak waktu.

Handling Complaint dalam Bank Syariah Indonesia terutama di KCP Jember Gajah Mada tentunya membutuhkan keterampilan tertentu.

Unit *Customer Service* harus mengetahui solusi untuk penyelesaian suatu

⁹Arnes Yuli Vandika, "Sistem *Complaint Handling* Berbasis ISO 10002:2004 pada Fakultas Komputer Universitas Bandar Lampung Untuk Meningkatkan Responsibilitas Penanganan Keluhan", dalam *Jurnal Sistem Informasidan Talematika*, Vol. 4 No. 2 (2014), 29.

kendala yang dialami masalah dengan cepat, dan tepat. Tak hanya itu, Unit *Customer Service* juga diwajibkan untuk menjaga profesionalitasnya dengan mengutamakan pelayanan yang sopan, ramah, dan membantu. *Customer Service* diharapkan dapat menenangkan nasabah dan mengupayakan komunikasi yang baik agar masalah tersebut dapat terselesaikan dengan baik.

Sementara itu, Bank Muamalat salah satunya di Kantor Cabang Jember memiliki *complaint handling* yang berbeda dengan prosedurnya juga yang berbeda dibandingkan dengan apa yang diterapkan di Bank Syariah Indonesia. Dalam mengantisipasi hal tersebut, Bank Muamalat memiliki strategi dalam mencari penyelesaian keluhan (*complaint handling*) melalui prosedur dan tata pengendalian yang mengacu pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah”. Adapun klasifikasi pengaduan yang dirancang oleh pihak instansi di tentukan berdasarkan jenis *complaint*, dan langkah penanganan dari *complaint* tersebut.

Berdasarkan jenis *complaint*, terdapat dua macam *complaint*, yaitu :

1. *Complaint* Lisan

Complaint lisan adalah proses pengaduan yang disampaikan secara langsung baik melalui unit *Customer Service* di kantor cabang yang terdekat atau bisa dilakukan dengan menghubungi layanan call center bank terkait. Nasabah yang ingin melakukan pengaduan secara lisan bisa datang langsung ke kantor cabang Bank Muamalat terdekat

atau dapat menghubungi layanan Telp di nomor (021) 80666000 atau bisa juga melalui call center Bank Muamalat di nomor 1500016.

2. *Complaint* Tertulis

Bentuk pengaduan yang disampaikan melalui tulisan dan dikirim melalui surat, email, dan *faxsimile*. Nasabah Bank Muamalat yang ingin melakukan pengaduan secara tertulis dapat mengirim pengaduan melalui email Bank Muamalat di Info@bankmuamalat.co.id atau bisa juga dengan mengirimkan surat resmi melalui pos, maupun *faxsimile* di nomor Fax (021) 80666001.

Selain dua metode yang disebutkan di atas, berbagai proses penanganan seperti menggunakan sikap berbicara yang menyenangkan dan komunikatif serta ekspresi wajah yang bagus untuk membawa ketenangan bagi konsumen juga tersedia. Kapasitas untuk menjelaskan secara memadai produk bank dan proses pengaduan datang berikutnya.

Rata-rata, Bank Muamalat menerima 2-3 *instance* per bulan untuk setiap cabang. Pengaduan yang paling umum di Bank Muamalat adalah ATM tertelan, uang terdebit, ATM rusak, ATM hilang, dan PIN ATM lupa, rekening dibobol/kecurian saldo oleh maling, dan jenis klaim lainnya. Penindaklanjutan pengaduan di Bank Muamalat membutuhkan waktu dua hari kerja untuk pengaduan lisan dan empat belas hari kerja untuk pengaduan tertulis terhitung sejak konsumen mendaftarkan pengaduan ¹⁰

¹⁰ Anita Lupitasari, *Prosedur Handling Complaint Pada Customer Service*, 35-38.

Berdasarkan pemaparan di paragraf sebelumnya, oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai Bagaimana Strategi *Customer Service* sebagai *Public Relations* dalam *Handling Complaint* Di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, dan Bagaimana *Handling Complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada sehingga peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “STRATEGI *CUSTOMER SERVICE* SEBAGAI FUNGSI *PUBLIC RELATIONS* DALAM *HANDLING COMPLAINT* DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP JEMBER GAJAH MADA”.

B. FOKUS PENELITIAN

1. Bagaimana strategi *Customer Service* sebagai *Public Relations* dalam *Handling Complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada?
2. Bagaimana *Handling Complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mendeskripsikan strategi *Customer Service* sebagai *Public Relations* dalam *Handling Complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
2. Untuk mendeskripsikan *Handling Complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian adalah narasi yang objektif yang menggambarkan hal-hal yang diperoleh setelah suatu tujuan penelitian telah terpenuhi. Secara umum, manfaat penelitian dibagi menjadi dua bidang yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

Dari penjabaran tersebut maka tersusunlah manfaat penelitian sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis

Dapat menjadi bahan teoretis yang bermanfaat terkait kepentingan karya ilmiah berbentuk tugas akhir/skripsi, penelitian ini berguna dalam pengembangan kajian studi ilmu perbankan secara umum, dan dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang berhubungan dengan *Public Relations* dan *Handling Complaint*.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Peneliti dapat menambah wawasan dan pengetahuan, serta pengalaman baru dalam bidang perbankan.

b. Bagi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah, penelitian ini dapat menjadi rujukan, sumber informasi dan bahan referensi penelitian selanjutnya terkait

tentang *Customer Service* sebagai fungsi *Public Relations* dalam *Handling Complaint* nasabah pada perbankan.

c. Bagi lembaga

Penelitian ini dapat dijadikan masukan dan pertimbangan dalam mengembangkan kebijakan perusahaan, terutama untuk meningkatkan pelayanan terhadap setiap keluhan yang ada di bank tersebut.

E. Definisi Istilah

Dalam penelitian ini, agar tidak terjadi kerancuan istilah, maka peneliti akan menjelaskan tentang istilah yang berkaitan dengan penelitian ini.

1. Customer Service

Secara umum, pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi, intinya *Customer Service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah.¹¹

Berdasarkan definisi di atas *Customer Service* adalah seseorang bertugas melayani nasabah di dalam sebuah bank. Melayani dalam artian menyelesaikan keluhan atau permasalahan yang dihadapi oleh nasabah agar nasabah merasa puas atas pelayanan sebuah bank.

¹¹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2005), 180.

2. Strategi *Public Relations*

Strategi adalah segala bentuk rencana yang digunakan untuk menunjang pemberian kegiatan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan yang digunakan untuk mencapai visi misi perusahaan sehingga dapat membentuk hubungan yang baik antara perusahaan dengan nasabah. Strategi *Public Relations* berkaitan dengan segi komunikasi serta menangani permasalahan nasabah.¹²

Berdasarkan definisi di atas strategi *Public Relations* merupakan sebuah tahapan yang digunakan dalam rangka menanggapi opini *public* serta menangani permasalahan oleh nasabah.

3. *Handling Complaint*

Handling complaint adalah teknik penanganan atau mengelola keluhan nasabah dengan cepat, tepat dan memuaskan.¹³ keluhan diartikan sebagai pernyataan ketidakpuasan, apapun bentuknya (tertulis maupun lisan) tentang pelayanan tindakan atau kekurangan yang dilakukan oleh instansi penyedia pelayanan atau para stafnya yang mempengaruhi atau dirasakan oleh para pengguna pelayanan tersebut.¹⁴

¹² Muwafik Saleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Press, 2010), 7.

¹³ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 129.

¹⁴ Arnes Yuli Vandika, “Sistem Complaint Handling Berbasis ISO 10002:2004 pada Fakultas Komputer Universitas Bandar Lampung Untuk Meningkatkan Responsibilitas Penanganan Keluhan”, dalam *Jurnal Sistem Informasidan Talamatika*, Vol. 4 No. 2 (2014), 29.

Berdasarkan definisi istilah di atas *Handling Complaint* merupakan bentuk keluhan yang diberikan oleh nasabah atas bentuk pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan nasabah.

F. Sistematika Pembahasan

Bagian Sistematika mencakup pembahasan tentang sebuah hal yang akan ditulis dari bab pembuka sampai bab akhir.¹⁵ Dan untuk mempermudah mengetahui pemahaman tentang skripsi ini, berikut bagian yang dimaksudkan:

BAB I Pendahuluan, pada bagian ini disajikan latar belakang dari masalah, arah penelitian, serta tujuan dari penelitian, dan manfaat yang didapat dalam penelitian, definisi terminologi dan sistematika pembahasan sistematis.

BAB II Tinjauan Kepustakaan, dalam hal ini penulis memaparkan penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan study yang segera dilakukan oleh peneliti dan kajian-kajian teoritis yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

BAB III Metodologi Penelitian, bab ini menjelaskan tentang metode dan jenis penelitian, lokasi penelitian, topik penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, validasi data dan langkah-langkah penelitian.

¹⁵ Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember, 2018), 48.

BAB IV Penyajian dan Analisis Data, kegiatan pada hal ini berisi mengenai subjek penelitian, penyajian dan analisis data, serta pembahasan dari hasil yang telah dilakukan.

BAB V Penutup, pada bab ini memberikan pemaparan berupa kesimpulan penelitian dengan disertai saran dari peneliti.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB II

KAJIAN KEPUSTAKAAN

A. Penelitian Terdahulu

Untuk melakukan penelitian ini, peneliti juga melihat hasil dari peneliti lain tentang *Customer Service* dalam *Handling Complaint*. Berikut akan peneliti jelaskan perbedaan dan persamaan antara peneliti ini dengan peneliti lain.

1. **Skripsi Ivan Aldiansyah (2021)**, yang berjudul “Peran *Customer Service* Pada BMT Arta Bina Kota Serang dalam Menangani Komplain Nasabah”.

Pada penelitian ini mengungkapkan bahwa peranan *Customer Service* pada BMT Arta Bina dalam menangani nasabah yang melakukan komplain adalah memberikan arahan kepada nasabah, memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai system BMT, meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya akan diterima tepat pada waktunya, berempati kepada nasabah/anggota, menyampaikan maaf untuk situasi tersebut, dan mengucapkan terima kasih atas keluhan yang disampaikan.

Perbedaan antara penelitian Ivan Aldiansyah dengan penelitian ini adalah pada penelitian tersebut fokus pada peran *Customer Service* pada BMT Arta Bina Kota Serang dalam menangani nasabah. Sedangkan penelitian ini fokus pada strategi *Customer Service* sebagai fungsi *public*

relations dalam *handling complaint*. Sementara persamaannya adalah metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif.¹⁶

2. **Skripsi Mila Ropah Siregar (2021)**, yang berjudul “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan”.

Pada penelitian ini mengungkapkan bahwa pelayanan peran *Customer Service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan itu sangat penting karena nasabah sangat mengharapkan informasi-informasi yang jelas, *Customer Service* harus bisa mengetahui produk-produk yang ada di Bank tersebut.

Perbedaan antara penelitian Mila Ropah Siregar dengan penelitian ini adalah pada penelitian tersebut fokus pada Peran *Customer Service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan. Sedangkan penelitian ini fokus pada Strategi *Customer Service* sebagai fungsi *Public Relations* dalam *Handling Complaint*. Sementara persamaannya adalah metode penelitian kualitatif.¹⁷

3. **Skripsi Meryana (2020)**, yang berjudul “Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relations* Dalam Mengatasi *Handling Complaint* (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi)”.

¹⁶ Ivan Aldiansyah, “Peran *Customer Service* Pada BMT Arta Bina Kota Serang Dalam Menangani Komplain Nasabah”, (Skripsi: UIN Sultan Maulana Hasanuddin, Banten, 2021).

¹⁷ Mila Ropah Siregar, “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan”, (Skripsi: IAIN Padangsidempuan, 2021).

Dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa prosedur *handling complaint* yang diterapkan di BPRS Kotabumi mengikuti standar yang telah diatur yaitu *First Greeting CS*, Analisa Kasus, Penjelasan Proses, Persyaratan, Input data, *Cross Selling*, *Last Greeting*.

Perbedaan antara penelitian Meryana dengan penelitian ini adalah fokus pada Peran *Customer Service* sebagai fungsi *Public Relations* dalam mengatasi *Handling Complaint* di Bank Syariah Kotabumi berdasarkan Perspektif Islam, sedangkan pada penelitian ini fokus pada Strategi *Customer Service* sebagai fungsi *Public Relations* Dalam Mengatasi *Handling Complain*. Sementara persamaanya adalah fokus penelitian terletak pada Peran *Customer Service* Sebagai *Public Relations* Dalam *Handling Complaint* dan metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.¹⁸

4. Skripsi Monawarah Sanusi (2020), yang berjudul “Strategi *Public Relations* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Complaint Handling*) pada Bank Nagari Syariah Solok”.

Pada penelitian ini mengungkapkan bahwa pelaksanaan strategi *Public Relations* dalam mengatasi keluhan nasabah pada Bank Nagari Syariah Solok ada beberapa langkah yang dilakukan yaitu Bank mengidentifikasi masalah atau keluhan-keluhan apa saja yang diajukan nasabah baik bersifat administrasi maupun teknis yang berpotensi mengancam citra atau reputasi Bank, Bank tidak pernah

¹⁸ Meryana, “Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relations* Dalam Mengatasi *Handling Complaint* (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi)”, (Skripsi: Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung, 2020).

memandang enteng masalah ataupun keluhan-keluhan yang diterima, Kemudian Bank menentukan target atau pelanggan dari informasi yang akan disampaikan atau dikomunikasi, selanjutnya menentukan strategi untuk mengatasi keluhan dan sekaligus untuk memperbaiki citra perusahaan seperti berkomunikasi dan melakukan tindakan, lalu yang terakhir adalah evaluasi.

Perbedaan antara penelitian Monawarah Sanusi dengan penelitian ini adalah pada penelitian tersebut fokus pada faktor pendukung dan penghambat dalam mengatasi keluhan nasabah. Sedangkan penelitian ini, fokus pada Strategi *Customer Service* sebagai fungsi *Public Relations* dalam mengatasi *Handling Complaint*. Sementara persamaannya adalah fokus penelitian pada *Public Relations* dalam mengatasi keluhan nasabah (*Handling Complaint*) dan metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.¹⁹

5. **Skripsi Anang Kusuma (2020)**, yang berjudul "Strategi Pelayanan *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relations* Di BMT NU Jawa Timur Kantor Cabang Sumberasih Probolinggo".

Pada Penelitian ini mengungkapkan bahwa Strategi Pelayanan ADUM dan Keuangan (*Customer Service*) sebagai fungsi *Public Relations* di BMT NU Jatim Cabang Sumberasih Probolinggo dengan menjaga hubungan baik dengan nasabah. Hal ini bercermin pada motto yang dimiliki oleh BMT NU Jatim Cabang Sumberasih Probolinggo

¹⁹ Monawarah Sanusi, "Strategi *Public Relations* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Complaint Handling*) Pada Bank Nagari Syariah Solok", (Skripsi: IAIN BukitTinggi, 2020).

"Mengabdikan tanpa batas, melayani dengan ikhlas, menebar manfaat, dan berbagi keuntungan". Strategi ADUM dan Keuangan (*Customer Service*) dalam menangani nasabah yang *complaint* kepada BMT NU Jatim Cabang Sumberasih Probolinggo dengan menggunakan pendekatan budaya, yaitu dengan menggunakan bahasa daerah halus sebagai alat komunikasi dan menggunakan nilai kesopanan serta tata krama sebagai bentuk pelayanan kepada nasabah yang complain kepada BMT NU Jatim Cabang Sumberasih Probolinggo.

Perbedaan antara penelitian Anang Kusuma dengan penelitian ini adalah pada penelitian tersebut fokus pada Strategi *Customer Service* dalam menangani nasabah yang *complaint*. Sedangkan penelitian ini fokus pada Strategi *Customer Service* sebagai fungsi *Public Relations* dalam *handling complaint*. Sementara persamaannya adalah metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif.²⁰

6. Skripsi Mulfadillah Fiergiyani (2019), yang berjudul "Strategi Komunikasi *Frontliner* Dalam Menangani Komplain Nasabah Di BNI Cabang Bulukumba".

Pada Penelitian ini mengungkapkan bahwa Strategi Komunikasi *Frontliner* dalam menangani komplain Nasabah di BNI Cabang Bulukumba Strategi yang digunakan pada strategi ini tergantung pada misi dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku pada perusahaan dengan menawarkan produk maupun jasa.

²⁰ Anang Kusuma, "Strategi Pelayanan *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relations* Di BMT NU Jawa Timur Kantor Cabang Sumberasih Probolinggo", (Skripsi: IAIN Jember, 2020).

Perbedaan antara penelitian Mulfadillah Fiergiyani dengan penelitian ini adalah pada penelitian tersebut fokus pada Strategi komunikasi *frontliner* dalam menangani komplain nasabah di BNI Cabang Bulukumba. Sedangkan penelitian ini fokus pada Strategi *Customer Service* sebagai fungsi *Public Relations* dalam mengatasi *handling complaint*. Sementara persamaannya adalah metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif.²¹

7. Skripsi Yemi Marleza (2019), yang berjudul “Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di PT BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk Cabang Bengkulu”.

Dalam penelitian ini mengungkapkan bahwa peranan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Muamalat Cabang Bengkulu sangat penting karena *Customer Service* bukan hanya menjadi perantara pada saat nasabah mengajukan keluhan saja akan tetapi *Customer Service* juga berusaha sebaik mungkin agar keluhan nasabah tersebut dapat diatasi langsung tanpa harus dinaikan ke pusat.

Perbedaan dari penelitian Yemi Marleza dengan penelitian ini adalah pada penelitian tersebut, fokus untuk mengetahui peranan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Muamalat Cabang Bengkulu. Sedangkan penelitian ini, fokus pada Strategi *Customer Service* sebagai fungsi *Public Relations* Dalam *Handling Complain*. Sementara persamaannya adalah fokus penelitian pada

²¹ Mulfadillah Fiergiyani, “Strategi Komunikasi *Frontliner* Dalam Menangani Komplain Nasabah Di BNI Cabang Bulukumba”, (Skripsi: UIN Alauddin Makassar, 2019).

Customer Service dalam keluhan nasabah (*Handling Complaint*) dan metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.²²

- 8. Skripsi Safri Saragih (2019)**, yang berjudul “Peran *Customer Service* Sebagai *Public Relations* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumut Syariah Medan”.

Pada penelitian ini mengungkapkan bahwa *Customer Service* berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. *Customer Service* juga harus menyelesaikan masalah yang ada pada nasabah dan memberikan solusi agar masalah yang dihadapi nasabah cepat selesai.

Perbedaan antara penelitian Safri Saragih dengan penelitian ini adalah pada penelitian tersebut fokus pada Peran *Customer Service* sebagai *Public Relation* dalam mengatasi keluhan nasabah. Sedangkan penelitian ini, fokus pada Strategi *Customer Service* sebagai fungsi *Public Relations* dalam *Handling Complaint*. Sementara persamaannya adalah fokus penelitian pada *Customer Service* sebagai *Public Relations* dalam keluhan nasabah dan metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.²³

- 9. Skripsi Miefta Syafira Devi (2019)**, yang berjudul “Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain (Studi Kasus di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas)”

²² Yemi Marleza, “Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu”, (Skripsi: IAIN Bengkulu, 2019).

²³ Safri Saragih, “Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relation* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bang Sumut Syariah Medan”, (Skripsi: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, 2019).

Pada penelitian ini mengungkapkan bahwa peranan *Customer Service* Dalam Manajemen *complaint* adalah menunjukkan *Customer Service* memiliki peran penting dalam mengelola complain dari nasabah karena *Customer Service* menjadi perantara antara baik dengan nasabah, *Customer Service* juga berperan penting dalam menjaga emosi nasabah agar nasabah tersebut tetap menjadi nasabah yang loyal.

Perbedaan antara penelitian Miefta Syafira Devi dengan penelitian ini adalah pada penelitian tersebut fokus pada peranan *Customer Service* dalam manajemen *complaint* di BNI Syariah KC Purwokerto. Sedangkan penelitian ini fokus pada strategi *Customer Service* sebagai *Public Relations* dalam *handling complaint*. Sementara persamaannya adalah metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.²⁴

10. Skripsi Hasni (2019), yang berjudul “Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank BTN KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)”.

Pada penelitian ini mengungkapkan bahwa pelaksanaan strategi *Customer Service* dalam mengatasi komplain nasabah pada Bank BTN KCP Parepare dalam pelaksanaannya dilakukan sesuai standar layanan yang ada di Bank BTN KCP Parepare dan diinput melalui sistem pengaduan nasabah (SPN) dengan standar layanan.

Perbedaan antara penelitian Hasni dengan penelitian ini adalah pada penelitian tersebut fokus pada tinjauan manajemen syariah terhadap

²⁴ Miefta Syafira Devi, “Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain (Studi Kasus di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas)”, (Skripsi: IAIN Purwokerto, 2019).

strategi *Customer Service* dalam mengatasi komplain nasabah pada Bank BTN KCP Parepare. Sedangkan penelitian ini fokus pada Peran *Customer Service* sebagai fungsi *public relations* dalam *handling complaint*. Sementara persamaannya adalah fokus penelitian pada strategi *Customer Service* dalam komplain nasabah (*handling complaint*) dan metode penelitian menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.²⁵

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	JUDUL PENELITIAN/TAHUN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	Ivan Aldiansyah “Peran <i>Customer Service</i> Pada BMT Arta Bina Kota Serang dalam Menangani Komplain Nasabah”. (2021)	Persamaan dalam penelitian ini yaitu metode penelitiannya menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah membahas tentang peran <i>Customer Service</i> .
2.	Mila Ropah Siregar “Peran <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan”. (2021)	Persamaan dalam penelitian ini yaitu metode penelitiannya menggunakan penelitian kualitatif.	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu membahas tentang meningkatkan loyalitas nasabah.
3.	Meryana “Peran <i>Customer Service</i> Sebagai Fungsi <i>Public Relations</i> Dalam Mengatasi <i>Handling Complaint</i> (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi)”. (2020)	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang fungsi <i>public relations</i> dalam mengatasi <i>handling complaint</i> dan metode penelitiannya menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu membahas peran <i>Customer Service</i> .

²⁵ Hasni, “Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi Komplain Nasabah Pada Bank Tabungan Negara KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)”, (Skripsi: IAIN Parepare, 2019).

No.	JUDUL PENELITIAN/TAHUN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
4.	Monawarah Sanusi "Strategi <i>Public Relations</i> Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (<i>Complaint Handling</i>)". (2020)	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang <i>public relations</i> dan metode penelitiannya menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu membahas strategi <i>public relations</i> .
5.	Anang Kusuma "Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> Sebagai Fungsi <i>Public Relations</i> Di BMT NU Jawa Timur Kantor Cabang Sumberasih Probolinggo". (2020)	Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang <i>Customer Service</i> sebagai fungsi <i>public relations</i> dan metode penelitiannya menggunakan penelitian kualitatif.	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu membahas strategi pelayanan.
6.	Mulfadillah Fiergiyani "Strategi Komunikasi <i>Frontliner</i> Dalam Menangani Komplain Nasabah Di BNI Cabang Bulukumba". (2019)	Persamaan dalam penelitian ini adalah metode penelitiannya menggunakan penelitian kualitatif.	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu membahas strategi komunikasi <i>frontliner</i> dalam menangani komplain nasabah.
7.	Yemi Marleza "Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu". (2019)	Persamaan dalam penelitian ini adalah metode penelitiannya menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah peranan <i>Customer Service</i> .
8.	Safri Saragih "Peran <i>Customer Service</i> Sebagai <i>Public Relation</i> dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Sumut Syariah Medan". (2019)	Persamaan dalam penelitian ini adalah membahas <i>Customer Service</i> sebagai <i>public relations</i> dan metode penelitiannya menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu membahas peran <i>Customer Service</i> .

No.	JUDUL PENELITIAN/TAHUN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
9.	Miefta Syafira Devi “Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Manajemen Komplain (Studi Kasus Di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas)”. (2019)	Persamaan dalam penelitian ini adalah membahas <i>Customer Service</i> dan metode penelitiannya menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.	Perbedaan dalam penelitian ini yaitu membahas peranan <i>Customer Service</i> dalam manajemen komplain.
10.	Hasni “Strategi <i>Customer Service</i> Dalam Mengatasi Komplain Nasabah pada Bank BTN KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)”. (2019)	Persamaan dalam penelitian ini adalah strategi <i>Customer Service</i> dan metode penelitiannya menggunakan penelitian kualitatif deskriptif.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah membahas tentang mengatasi komplain nasabah.

Sumber : Data diolah dari penelitian terdahulu

B. Kajian Teori

1. *Customer Service*

Customer Service adalah petugas yang memberikan jasa layanan terhadap nasabah yang berkaitan dengan produk-produk serta menyampaikan informasi dan memberikan saran terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. *Customer Service* bertanggung jawab pembukaan dan penutupan rekening, serta memberikan layanan informasi terkait produk-produk perbankan kepada nasabah dan calon nasabah.²⁶

Berikut fungsi dan tanggung jawab *Customer Service* dalam menjalankan tugasnya secara prima adalah:²⁷

²⁶ Kasmir, *Etika Bisnis Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), 180.

²⁷ I Ketut Widana, *Buku Ajar Technopreneurship Panduan Bisnis Berbasis Teknologi* (Bandung: PT. Panca Terra Firma, 2020), 58-59.

- a) *Customer Service* menyambut nasabah yang datang ke bank harus bersikap dengan ramah, sopan, dan menyenangkan untuk melakukan kerjasama dengan berbagai jenis pelaksanaan kegiatan transaksi.
- b) *Customer Service* mempunyai kapasitas untuk melayani serta menyampaikan penjelasan berbagai macam informasi seperti aplikasi dan produk-produk yang diajukan oleh nasabah.
- c) Berperan sebagai *salesman* yang artinya *Customer Service* menawarkan produk-produk perbankan sekaligus sebagai *cross selling* kepada nasabah dan calon nasabah.
- d) *Customer Service* mempunyai kewajiban untuk menangani segala pertanyaan dan keluhan nasabah terkait produk atau jasa perbankan. Sehingga dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah.

2. Strategi *Public Relations*

a. Pengertian Strategi

Strategi merupakan tahapan awal untuk menjalankan manajemen, serta memanfaatkan berbagai peluang yang dapat diraih dan sebagai landasan untuk melihat perubahan-perubahan yang terjadi sehingga dapat dilakukan penyesuaian. Untuk menciptakan nilai bagi nasabah

dan membangun hubungan nasabah yang kuat dan menguntungkan, diperlukan strategi komunikasi yang andal.²⁸

Strategi adalah suatu perencanaan yang berisi tentang susunan kegiatan yang dirancang dan menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang untuk mencapai tujuan perusahaan.²⁹ Strategi berperan penting pada era global saat ini, karena persaingan semakin hebat. Untuk meraih keunggulan dalam persaingan diperlukan strategi *public relations* yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visi misinya. Arti dalam *public relations* yaitu hubungan masyarakat (HUMAS).

Strategi *Public Relations* yaitu tahapan yang digunakan dalam menanggapi opini *public* serta menangani permasalahan oleh nasabah. Menurut Kalakota Robinson bahwa tujuan dari *Customer Relationship*

Management adalah berfokus pada tiga hal, yaitu :

- 1) Mempertahankan nasabah (*retain*).³⁰ Dengan melayani keinginan nasabah dan menjaga hubungan antara nasabah dengan perusahaan.³¹
- 2) Meningkatkan hubungan dengan nasabah (*enhance*).³² Dengan menyampaikan penjelasan berbagai macam informasi atas produk perbankan.³³

²⁸ Sri Choiriyati, "Strategi Komunikasi BRI Unit Jatibiru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Pada Nasabah Simpedes (Prioritas)", *Jurnal Kalianda Halok Gagas*, Vol. 4 No. 1 (Juli 2021), 60-61.

²⁹ Ahmad, *Manajemen Strategi* (Makasar: Nas Media Pustaka, 2020). 4.

³⁰ Muwafik Saleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Press, 2010), 53.

³¹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017), 19.

- 3) Menangani pertanyaan ataupun keluhan nasabah untuk mendapatkan pelanggan baru (*acquire*) yang loyal.³⁴

3. *Handling Complaint*

Complaint atau Keluhan adalah salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang.³⁵

Handling complaint merupakan kegiatan komunikasi pelayanan *public* dalam menangani permasalahan atau keluhan dari nasabah. Keluhan merupakan ungkapan nasabah yang menyebabkan adanya ketidakpuasan atas suatu produk atau pelayanan. Akan tetapi, ketidakpuasan tidak selalu disampaikan dengan keluhan. Nasabah akan menyampaikan apabila keluhan yang disampaikan mendapatkan tanggapan positif dan tidak menyita waktu dan biaya. Begitu pun sebaliknya jika penanganan keluhan tidak efisien, nasabah nantinya tidak akan menyampaikan keluhannya.³⁶

Perilaku keluhan nasabah adalah istilah yang mencakup semua tindakan nasabah yang berbeda bila mereka merasa tidak puas dengan suatu pembelian atau pelayanan.³⁷ Komplain adalah sebuah aksi yang dilakukan oleh seseorang, yang didalamnya termasuk mengkomunikasikan

³² Muwafik Saleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Press, 2010), 53.

³³ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017), 19.

³⁴ Muwafik Saleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Press, 2010), 53.

³⁵ James, *Sistem Informasi Akuntansi, Edisi ketiga, Terjemahan Amir Abadi Yusuf, Salemba Empat* (Jakarta:2007), 20.

³⁶ Mufawik Saleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Press, 2010), 156.

³⁷ Sunarto, *Pengantar Manajemen Pemasaran, Cetakan 1* (Yogyakarta: Ust. Press, 2006), 253.

sesuatu yang negatif terhadap produk atau pelayanan yang dibuat atau dipasarkan.³⁸ Menurut Norwell ada empat kategori dari komplain yaitu³⁹ :

a. Mechanical Complaints

Jenis komplain yang disebabkan oleh kesalahan yang terjadi pada perlengkapan yang ada di restoran. Misalnya lampu pada restoran yang mati, meja atau kursi yang patah, atau air conditioner yang tidak dingin.

b. Attitudinal Complaints

Jenis komplain yang disebabkan karena staf atau pekerja mempunyai sikap yang buruk dalam melayani nasabah.

c. Services-Related Complaints

Jenis komplain yang disebabkan oleh buruknya pelayanan yang diberikan di sebuah restoran. Misalnya terlalu lama menunggu makanan atau minuman yang telah dipesan, tidak tersedianya alat makan di atas meja, dan makanan yang disajikan dingin.

d. Unusual Complaints

Nasabah juga dapat melakukan komplain karena tidak adanya ruang khusus bagi yang tidak merokok atau karena suasana yang tidak nyaman di dalam restoran.

Menurut Zaugg, saat konsumen merasa tidak puas ada beberapa

³⁸ Oxford, *Learner's Pocket Dictionary, New Edition*, (New York: Oxford University Press, 2012), 86.

³⁹ Norwell, *Top Tips For Handling Complaint*, (London : GP, Peppers, Don & Rogers, Marta, 2005), 89.

sikap yang akan mereka lakukan antara lain :

- 1) *Voice company* : nasabah langsung komplain terhadap pihak ketiga, yang bersangkutan.
- 2) *Voice third party* : nasabah melakukan komplain melalui pihak ketiga, contoh: mengirim surat berisi pernyataan komplain ke media masa.
- 3) *Negative word-of-mouth* : nasabah menceritakan keburukan perusahaan kepada relasinya.
- 4) *Silence* : diam saja, bersikap seolah tidak pernah terjadi apa-apa.
- 5) *Exit* : berhenti menjadi pelanggan dan tidak pernah kembali lagi.

Menurut Akh Muwafik Saleh (2010:159-160) ada beberapa aspek dalam *handling complaint* yaitu :⁴⁰

- a. *Good Will*, merupakan adanya niat baik dalam perusahaan yang menerima keluhan dari nasabah melalui aturan yang dapat digunakan untuk mengelola keluhan.
- b. Mekanisme, adalah adanya proses dan prosedur yang jelas dan sistematis dalam mengelola keluhan sehingga baik terhadap nasabah maupun petugas dapat dengan mudah memantau perkembangan komplain yang disampaikan.
- c. Infrastruktur, yaitu sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung terlaksananya pengaduan dengan baik, seperti

⁴⁰ Mufawik Saleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Pers, 2010),159-160.

tempat khusus untuk tim pengelola pengaduan, kotak pengaduan, kuesioner atau formulir pengaduan/saran, *web, hotline*, dll.

- d. *Attitude*, yaitu sikap *Customer Service* saat menanggapi keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Sikap yang ditampilkan harus mengambil pandangan positif dari setiap orang yang menyampaikan keluhan.

Bagi orang bekerja di suatu perusahaan, maka menjaga kepuasan pelanggan adalah nomor satu. Oleh karena itu, mengatasi keluhan dari pelanggan merupakan hal penting, serta bagaimana agar selalu bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Alasan Menangani Keluhan.⁴¹ Pelanggan yang mengeluh oleh sebagian besar perusahaan masih dianggap sesuatu yang negatif. Perusahaan yang mendorong pelanggan untuk mengeluh, biasanya sudah mengalami pergeseran sikap terhadap keluhan, biasanya sudah mengalami pergeseran sikap terhadap keluhan, sehingga keluhan tidak dipandang sebagai sesuatu yang negatif, tetapi justru lebih banyak sisi positifnya. Sisi positif keluhan mendorong karyawan perusahaan untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik.

Sebagian besar dari nasabah yang mengeluh sebenarnya perhatian pada perusahaan. Adanya keluhan, perusahaan tahu di mana letak persisnya kualitas yang harus diperbaiki. Apakah

⁴¹Barlow, *Complaint is a Gift : Using Customer, Feedback as a Strategic Tool* (San Fransisco : Berrett – Koehler Inc. Bilson Simamora, 1996), 17.

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang terarah dan bermanfaat. Adapun teknik dan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.⁴² yaitu:

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Dapat didefinisikan bahwa metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan kepada latar belakang dan individu secara holistik (utuh).⁴³

Jenis penelitian ini adalah *field research* (penelitian lapangan) dan dinyatakan dalam bentuk deskriptif yaitu data yang disimpulkan berupa gambar, kata-kata, dan bukan angka. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.⁴⁴ Dengan penelitian ini sendiri secara langsung menelusuri, menentukan fakta-fakta atau permasalahan yang mungkin sedang dihadapi dari tempat penelitian mengenai strategi *Customer Service* sebagai fungsi *public relations* dalam *handling complaint* pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

⁴² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 2.

⁴³ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 4.

⁴⁴ *Ibid.*, 4.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian menunjukkan di mana penelitian tersebut dilakukan. Dalam hal ini lokasi yang dijadikan penelitian adalah di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yang beralamat Jalan Gajah Mada. Tempat berlangsungnya kegiatan perbankan. Adapun di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ini kantor yang hampir dekat dengan kota dan dapat menjangkau nasabah di wilayah jalan Gajah Mada. Pada Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ini memiliki keunggulan sebagai berikut menjamin kepuasan pelanggan, peningkatan kualitas layanan nasabah, kemudian akses informasi dan jaringan layanan perbankan, pusat pengaduan nasabah, bebas biaya administrasi, dan memberikan penawaran menarik kepada nasabah.

C. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini menggunakan *purposive* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu misalnya orang tersebut dianggap paling mengetahui tentang apa yang kita garapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.⁴⁵

Berdasarkan uraian tersebut sumber data dan informan yang dibutuhkan dan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yaitu :

1. Bapak Barid Paladin A selaku *Branch Manager* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 219.

2. Bapak Ramayandi Dwi L selaku *Branch Operational & Service Manager* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada
3. Bapak Harris Eka S selaku *Branch Operation* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada
4. Ibu Yusnita A selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada
5. Mbak Putri selaku nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada
6. Mbak Yulia selaku nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada
7. Mbak Rina selaku nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, yang tujuannya adalah mendapatkan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara,⁴⁶ yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah suatu proses yang kompleks, proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologi, dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku

⁴⁶ Ibid., 224.

tersebut.⁴⁷ Adapun teknik observasi yaitu dilakukan oleh peneliti adalah observasi terus terang, maksudnya adalah peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian.⁴⁸

Teknik observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Lokasi di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
- b. Situasi dan kondisi di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

2. Wawancara (Interview)

Wawancara adalah percakapan dengan adanya suatu maksud tertentu. Wawancara dalam suatu penelitian yang bertujuan mengumpulkan keterangan tentang kehidupan manusia dalam suatu masyarakat serta pendirian-pendirian itu merupakan suatu pembantu utama dari metode observasi (pengamatan).⁴⁹ Adapun teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terstruktur. Wawancara yang pewawancara menetapkan sendiri masalah dan mempersiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang akan diajukan.⁵⁰ Teknik wawancara dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggali informasi yang bersumber dari karyawan Bank Syariah

⁴⁷ Ibid., 226.

⁴⁸ Ibid., 227-228.

⁴⁹ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), 100.

⁵⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2016), 190.

Indonesia KCP Jember Gajah Mada dan nasabah di Bank Syariah

Indonesia KCP Jember Gajah Mada berupa:

- a. Strategi *Customer Service* sebagai fungsi *Public Relations*
- b. *Handling Complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi berbentuk tulisan misalnya catatan harian, peraturan, kebijakan. Dokumentasi berbentuk gambar contohnya foto, gambar hidup, sketsa. Studi dokumen merupakan pelengkap dari metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi dari wawancara lebih dapat dipercaya bila didukung oleh dokumentasi.⁵¹

Dalam penelitian ini, metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh beberapa data sebagai berikut:

- a. Sejarah di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
- b. Visi dan Misi di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
- c. Struktur Organisasi di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
- d. Data-data lain yang dibutuhkan.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, 240.

E. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Aktivitas dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Menurut Miles dan Huberman teknik analisis data kualitatif terdiri dari komponen pokok yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Adapun langkah-langkah dalam analisis data yaitu⁵²:

1. Pengumpulan Data(*Data Collection*)

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data pada umumnya. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan berhari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/objek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

⁵² Ibid., 244-246.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan ini data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dengan penyajian data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

4. Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskriptif atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.⁵³

F. Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang diperoleh penelitian menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang

⁵³ Ibid., 247-253.

memanfaatkan sesuatu yang lain.⁵⁴ Teknik menguji keabsahan data yang telah diperoleh dengan mencocokkan atau membandingkannya menggunakan banyak sumber seperti hasil wawancara, observasi, dokumen merupakan pengertian dari triangulasi data. Triangulasi data berarti menggunakan berbagai data, menggunakan lebih dari satu teori, dan menggunakan beberapa teknik analisis. Dalam banyak penelitian kualitatif. Peneliti sering menggunakan triangulasi dalam arti wawancara dan observasi.⁵⁵

Menurut Sugiyono ada 3 jenis triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.⁵⁶

1. Triangulasi Sumber

Teknik untuk menguji keabsahan data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan metode yang sama merupakan triangulasi sumber.

2. Triangulasi Teknik

Teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara memeriksa data dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda merupakan triangulasi teknik.

3. Triangulasi Waktu

Teknik pengecekan data kembali ke sumbernya dan masih menggunakan teknik yang sama tetapi dengan waktu dan situasi yang berbeda merupakan triangulasi waktu.

⁵⁴ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 330.

⁵⁵ *Ibid.*, 331.

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 273.

G. Tahap-tahap Penelitian

Bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya, dan sampai pada penulisan laporan.⁵⁷

Dalam penelitian ini, tahap-tahap yang dilakukan adalah:

1. Tahap pra lapangan

Dalam penelitian ini sebelum turun langsung ke lapangan peneliti mempersiapkan proposal penelitian sebagai rancangan awal nantinya ketika dilapangan. Dalam tahapan penelitian pra lapangan terdapat enam tahapan yaitu:

a. Penyusunan rancangan penelitian

Pada tahapan ini peneliti menyusun rancangan penelitian terlebih dahulu, dimulai dari pengajuan judul, penyusunan matrik, penelitian yang selanjutnya dikonsultasikan kepada dosen pembimbing dan dilanjutkan dengan penyusunan proposal penelitian hingga dipresentasikan.

b. Memilih lapangan penelitian

Sebelum melakukan penelitian seorang peneliti harus terlebih dahulu memilih lapangan penelitian yaitu menentukan lokasi penelitian. lapangan penelitian yang dipilih peneliti tepatnya pada di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yang beralamat di Jalan Gajah Mada Kabupaten Jember.

⁵⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Jember* (Jember: IAIN Jember, 2018), 48.

c. Mengurus perizinan

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu mengurus perizinan dengan meminta surat permohonan penelitian kepada pihak kampus yang kemudian diserahkan kepada di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

d. Menjajaki dan menilai lapangan

Setelah diizinkan meneliti, peneliti harus mulai melakukan penjajakan dan penilaian lapangan untuk mengetahui latar belakang objek penelitian. Hal ini dilakukan agar memudahkan peneliti dalam menggali dan mengumpulkan data yang sebenarnya.

e. Memilih dan memanfaatkan informan

Dalam tahap ini peneliti mulai memilih informan untuk mengadakan informasi. Informan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu pihak yang mengelola di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Setelah semua sudah diselesaikan maka pada tahap terakhir ini peneliti menyiapkan perlengkapan penelitian sebelum terjun ke lapangan, seperti alat tulis, kamera, alat perekam suara maupun video.

g. Persoalan etika lapangan

Pada tahap ini peneliti mempersiapkan diri baik secara fisik, psikologi, maupun mental. Peneliti menyesuaikan diri dengan

kebiasaan dan budaya warga di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Pada tahap pekerjaan lapangan dibagi menjadi tiga bagian diantaranya adalah memahami latar belakang penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan dan berperan serta sambil mengumpulkan data.⁵⁸

Ketiganya berturut-turut diuraikan seperti berikut ini:

a. Memahami latar penelitian dari persiapan diri

Pada tahap pembatasan latar dan peneliti, untuk memasuki pekerjaan di lapangan, peneliti harus memahami latar penelitian terlebih dahulu dan perlu mempersiapkan dirinya baik secara fisik maupun secara mental. Penampilan merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan, peneliti harus menyesuaikan penampilannya dengan kebiasaan adat, dan tata cara kultur penelitian agar berjalan lancar, bukan hanya penampilan fisik tetapi juga melalui cara bertingkah laku. Selain itu peneliti harus membangun hubungan akrab antara subjek dan peneliti.

b. Memasuki lapangan

Hubungan yang perlu dibina dalam melakukan penelitian adalah berupa *rapport*. *Rapport* adalah hubungan antara peneliti dengan subjek yang sudah melebur sehingga seolah-olah tidak ada dinding pemisah keduanya.

⁵⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 137.

c. Berperan serta dalam mengumpulkan data

Alat penelitian yang digunakan peneliti dalam tahap pengumpulan data adalah catatan lapangan. Catatan lapangan dibuat oleh peneliti sewaktu mengadakan pengamatan, wawancara, atau menyaksikan suatu kejadian tertentu. Biasanya catatan lapangan dibuat dalam bentuk kata-kata kunci, singkatan, pokok-pokok utama saja. Kemudian dilengkapi dan disempurnakan. Pencatatan data dilapangan yang mencatat apa yang hendak direkam, apa yang perlu dan tidak perlu dicatat, uraian latar dan orang yang diamati atau diwawancarai, menghadapi perubahan latar, cara memberikan pendapat dan tanggapan sendiri mengenai informasi yang dikumpulkan, dan jangan melupakan bentuk data seperti dokumen, laporan, gambar, foto.

3. Tahap analisis data

Tahap analisis data dilakukan dengan memilah data yang diperoleh peneliti dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Setelah data disesuaikan dengan rumusan penelitian maka data akan disajikan dalam bentuk rangkuman, uraian singkat yang didukung oleh data dan dokumen yang diperoleh peneliti, selanjutnya akan ditarik kesimpulan dan penelitian hasil laporan.⁵⁹

⁵⁹ Ibid., 127-148.

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Objek Penelitian

Dalam sesuatu riset, latar belakang objek ialah salah satu bagian yang wajib dipaparkan dengan cara rinci untuk mengenali bagaimana kondisi, suasana serta situasi kondisi yang menjadi sesuatu objek riset. Antara lain ulasan pada latar belakang objek riset ini pengarang akan menarangkan keadaan selanjutnya yang mencakup hal sebagai berikut:

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri Keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri Perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan terhadap inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah

yang di miliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 pukul 13:00 WIB yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil'Alamiin).⁶⁰

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga perbankan syariah. Bank ini berdiri Pada tanggal 1 Februari 2021, tiga Bank anak perusahaan BUMN itu merger secara nasional di bawah Kementrian BUMN. BNI Syariah, BRI Syariah dan Mandiri Syariah, dari ketiga bank tersebut

⁶⁰ Bank Syariah Indonesia, 2021. www.ir-bankbsi.com. Diakses pada 11 januari 2023

merger menjadi Bank Syariah Indonesia. dari february sampai bulan juni hampir akan menginjak setengah tahun. Untuk sistemnya sendiri sudah terpisah dari masing-masing induk, yang awalnya BNI Syariah induknya dari BNI, BRI Syariah dari BRI, Bank Mandiri Syariah dari Bank Mandiri sudah terpisah dan sudah menjadi sendiri, Bank syariah yang besar di Indonesia. Diharapkan kedepannya proses migrasi dan *roll out* nya berjalan lancar karena sekarang ini masih di jadwalkan untuk proses migrasi nasabahnya karena nasabah masing-masing bank banyak, jadi dari February sampai 31 Oktober 2021 itu proses migrasi nanti setelah bulan Oktober, di bulan November itu semua tidak ada lagi BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Mandiri Syariah. Karena semuanya sudah terkumpul dan sudah menjadi legasi Bank Syariah Indonesia (BSI).

Proses merger tiga Bank Syariah besar di Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah yang akan membuka banyak peluang-peluang baru dalam mendukung perekonomian masyarakat secara nasional. Setiap Bank Syariah memiliki latar belakang dan sejarahnya sendiri sehingga semakin menguatkan posisi Bank Syariah Indonesia kedepannya.

Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) di resmikan melalui surat yang di keluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Surat yang di rilis dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI syariah Tbk menjadi Izin

Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan. Dengan di keluarkannya surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi Bank Syariah Indonesia untuk melakukan aktivitas perbankan berlandaskan konsep syariah dan penggabungan dari 3 Bank pembentuknya.

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, tentu potensi industri keuangan syariah cukup menjanjikan di masa depan. Hal ini tentu saja bisa terjadi jika adanya sinergi antara pemegang kebijakan dan juga kesadaran masyarakat terhadap transaksi halal berbasis syariah yang terus di tegakan dalam prinsip ekonomi. Adanya peningkatan yang signifikan beberapa tahun terakhir terhadap produk dan layanan berbasis syariah di Indonesia membuat pemerintah mencermati hal ini sebagai sebuah momen penting dalam tonggak perekonomian syariah di Indonesia.

Sikap optimis inilah yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan 3 daftar bank syariah besar besutan BUMN, yaitu PT Bank syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang di beri nama Bank Syariah Indonesia.

Pada Bank Syariah Indonesia tempat dilakukan penelitian ini, awalnya bernama BNI Syariah pada tahun 2007 yang terletak di Jl. Ahmad Yani no.39 yang kemudian di tahun 2021 menjadi Bank Syariah Indonesia Ahmad Yani, selanjutnya pada bulan agustus tahun 2022 berpindah lokasi ke Jl. Gajah Mada, Kaliwates Kidul, Jember. Hal tersebut dilakukan karena beberapa hal yaitu, jaraknya yang terlalu berdekatan dengan kantor Bank

Syariah Indonesia lainnya dan melihat potensi di jalan Gajah Mada yang belum ada kantor Bank Syariah Indonesia serta ditujukan untuk dapat lebih menjangkau nasabah di wilayah tersebut.⁶¹

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Adapun Visi dan Misi dari Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada adalah sebagai berikut:

a. Visi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Menjadi 10 Top Global *Islamic* Bank

b. Misi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁶²

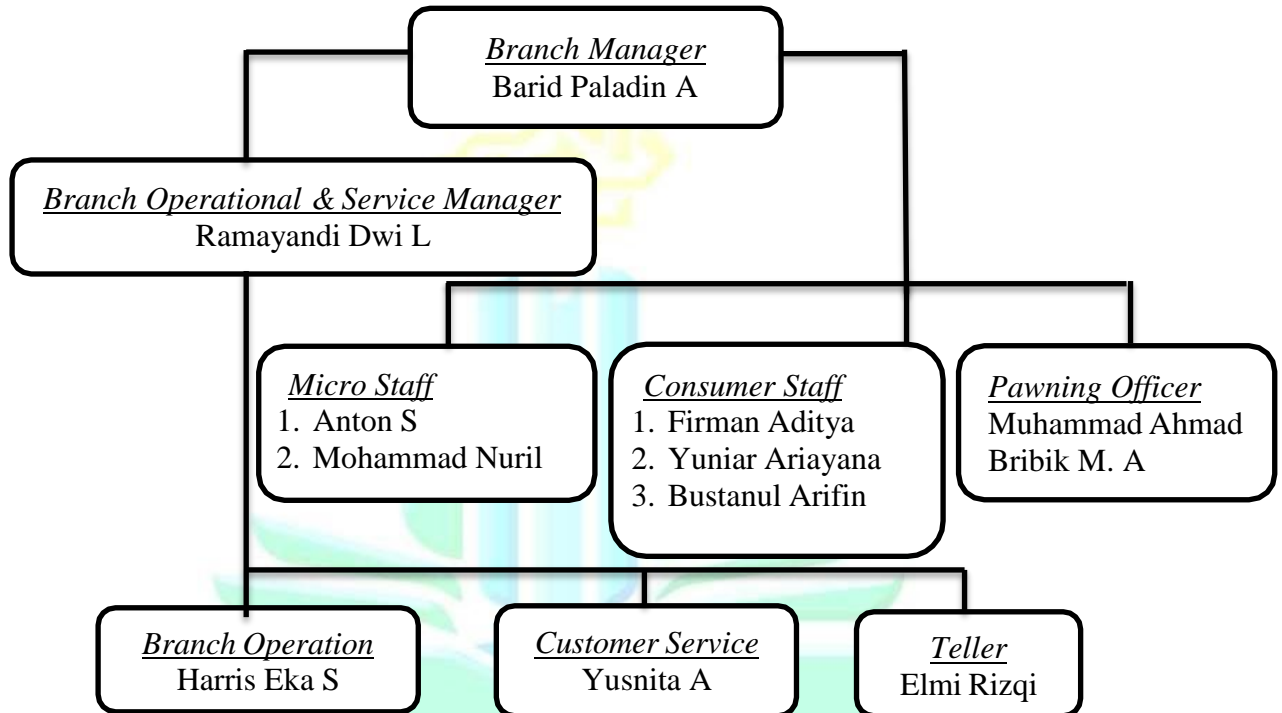
⁶¹ Harris Eka, *wawancara*, Jember, 11 Januari 2023.

⁶² Bank Syariah Indonesia, 2021. www.bankbsi.co.id diakses pada 11 Januari 2023

3. Struktur dan Ruang Lingkup Kegiatan Usaha

Gambar 4.1

Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada



Sumber data: Dokumentasi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada tahun 2023

4. Deskripsi Jabatan (*Job Description*)

Adapun tugas dan wewenang masing-masing fungsi bagian dalam struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada adalah sebagai berikut:⁶³

a. *Branch Manager*

- 1) Bertanggung jawab atas seluruh kegiatan usaha dan pengembangan cabang, evaluasi kinerja pegawai, dan pemberian solusi atas permasalahan yang terjadi di tempat kerja.

⁶³ Dokumentasi, Deskripsi Jabatan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

- 2) Menggali potensi bisnis di lokasi yang berada dalam koordinasinya untuk meningkatkan portfolio pembiayaan, penghimpunan dana pihak ketiga, perbaikan kualitas aktiva produktif peningkatan pendapatan non operasional.
- 3) Memastikan standar layanan nasabah berjalan sesuai dengan ketentuan.
- 4) Memastikan segala aktifitas operasional memenuhi ketentuan dan prudensialitas.
- 5) Menindaklanjuti setiap temuan audit (intern/ekstern).
- 6) Memastikan pengendalian kualitas dan risiko operasional
- 7) Mengarahkan dan mereview sasaran kinerja seluruh bawahan
- 8) Penandatanganan PKS dan MoU instansi, travel umroh/dealer/toko emas/supplier emas sesuai dengan inisiator dan SK delegasi wewenang penandatanganan PKS/ MoU.

b. Branch Operational & Service

- 1) Menentukan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, memastikan ketersediaan posisi uang kas suatu perusahaan.
- 2) Memastikan terkendalinya biaya operasional *Branch Office* dengan efisien dan efektif.
- 3) Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.
- 4) Memastikan terlaksananya layanan nasabah yang optimal sesuai standar layanan Branch Office.

- 5) Memastikan ketersediaan likuiditas yang memadai.
- 6) Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 7) Memastikan pemenuhan kewajiban pelaporan sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal dan eksternal).
- 8) Memastikan kebenaran dan kewajaran pencatatan laporan keuangan
- 9) Memastikan implementasi Peraturan Perusahaan dan ketentuan internal perusahaan bidang ketenagakerjaan kepada seluruh pegawai *Branch Office*.

c. Branch Operation

- 1) Membuat laporan operasional bank.
- 2) Membuat laporan dokumen yang dibutuhkan oleh perusahaan.
- 3) Menerima dan memeriksa setiap berkas legal dokumen perusahaan.

d. Customer Service

- 1) Membuat laporan pembukaan dan penutupan rekening, keluhan nasabah serta stock opname kartu ATM.
- 2) Melaksanakan pendapatan dari deposito, perhitungan nisbah, pembuatan laporan.
- 3) Memberikan informasi produk dan jasa Bank Syariah Indonesia kepada nasabah.
- 4) Memproses permohonan pembukaan dan penutupan rekening tabungan, giro dan deposito.

- 5) Memblokir Kartu ATM nasabah sesuai permintaan nasabah
- 6) Melayani permintaan buku Cek/ Bilyet Giro, surat referensi bank/ surat keterangan bank dan sebagainya.
- 7) Menindaklanjuti dan menyelesaikan keluhan nasabah.
- 8) Melakukan maintenance terhadap nasabah eksisting (*cross selling* produk dan *top up*).
- 9) Melakukan standar layanan optimal kepada nasabah sesuai SLA.

e. Teller

- 1) Melakukan transaksi tunai & non-tunai sesuai dengan ketentuan.
- 2) Mengelola saldo kas *Teller* sesuai limit yang ditentukan.
- 3) Mengelola uang yang layak dan tidak layak edar/uang palsu
- 4) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu *specimen* tanda tangan
- 5) Melakukan *cash count* akhir hari.
- 6) Menyediakan laporan transaksi harian.

f. Micro Staff

- 1) Melakukan pencapaian penjualan sesuai target bisnis yang ditentukan.
- 2) Mengoptimalkan upaya pemasaran dan penjualan produk outlet mikro kepada calon nasabah mikro.
- 3) Memastikan adanya pengajuan BI *Checking* untuk verifikasi profil calon nasabah.
- 4) Memastikan adanya *filtering* terhadap data dan informasi yang diperoleh dari Nasabah.

- 5) Memastikan adanya Surat Penawaran Pemberian Pembiayaan Mikro (SP3) untuk persetujuan permohonan pembiayaan kepada nasabah.
- 6) Memastikan adanya surat penolakan permohonan pembiayaan kepada nasabah untuk penolakan permohonan pembiayaan.
- 7) Memastikan adanya surat peringatan kepada nasabah yang mengalami keterlambatan pembayaran angsuran pembiayaan (kolektabilitas 1 dan 2).
- 8) Memaksimalkan hasil penagihan terhadap nasabah yang jatuh tempo pembayaran angsuran dan tergolong kolektabilitas 1 dan 2A.
- 9) Mengoptimalkan hubungan/*relationship* antara Bank dengan nasabah.
- 10) Mengumpulkan dan memverifikasi dokumen pembiayaan sesuai dengan RAC
- 11) *Initial data entry*, mengecek usaha dan agunan.
- 12) Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad dan order akad.

g. Consumer Staff

- 1) Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan, dan *fee based* pada segmen konsumen
- 2) Memastikan tersedianya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar

- 3) Melaksanakan kerja sama dengan pihak ketiga seperti developer, perusahaan, SKPD pemerintah daerah serta instansi lainnya.
- 4) Membuat rencana kerja dan pengembangan *business network* dengan *Branch Manager*.
- 5) Memastikan tersedianya data laporan monitoring portofolio (dana, pembiayaan dan produk keagenan), *profitability* dan transaksi nasabah segmen *affluent & high networth*.
- 6) Melaksanakan supervisi dan memastikan pencapaian target *funding* dan *lending direct sales*.
- 7) Menerima nasabah griya, pensiun dan implan (*walk in dan non walk in*)

h. Pawning Officer

- 1) Memastikan pencapaian target bisnis Gadai Emas BSI yang telah ditetapkan yaitu pembiayaan gadai dan *fee based income* gadai baik kuantitatif maupun kualitatif.
- 2) Memastikan akurasi penaksiran barang jaminan

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

5. Produk BSI KCP Jember Gajah Mada⁶⁴

Tabel 4.1

Produk-Produk Individu Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Tabungan	Haji dan Umroh	Pembiayaan	Investasi	Transaksi	Emas	Bisnis	Prioritas
a. BSI Tabungan Bisnis b. BSI Tabungan Classic c. BSI Tabungan Easy Mudharabah d. BSI Tabungan Easy Wadiah e. BSI Tabungan Efek Syariah f. BSI Tabungan Junior g. BSI Tabungan Mahasiswa h. BSI Tabungan Payroll i. BSI Tabungan Pendidikan j. BSI Tabungan Pensiun k. BSI Tabungan Prima l. BSI Tabungan Rencana m. BSI Tabungan Simpanan Pelajar n. BSI Tabungan Smart o. BSI Tabungan Valas p. BSI TabunganKu q. BSI Tapenas Kolektif	a. BSI Tabungan Haji Indonesia b. BSI Tabungan Haji Muda Indonesia	a. Bilateral Financing b. BSI Cash Collateral c. BSI Distributor Financing d. BSI Griya Hasanah e. BSI Griya Konstruksi f. BSI Griya Mabur g. BSI Griya Simuda h. BSI Griya Swakarya i. BSI KPR Sejahtera j. BSI KUR Kecil k. BSI KUR Mikro	a. Bancassurance b. BSI Deposito Valas c. BSI Reksa Dana Syariah d. Cash Waqf Linked Sukuk Ritel (Sukuk Wakaf Ritel) e. Deposito Rupiah f. Referral Retail Brokerage g. SBSN Ritel.	a. BSI Giro Rupiah b. BSI Giro Valas	a. BSI Cicil Emas b. BSI Gadai Emas	a. Bank Guarantee Under Counter Guarantee b. BSI Bank Garansi c. BSI Cash Management d. BSI Deposito Ekspor SDA e. BSI Giro Ekspor SDA f. BSI Giro Optima g. BSI Giro Pemerintah h. BSI Pembiayaan Investasi i. Giro Vostro j. Jasa Penagihan Transaksi Trade Finance Antar Bank k. Pembiayaan Yang Diterima (PYD).	a. BSI Prioritas b. BSI Private c. Safe Deposit Box (SDB)

⁶⁴ Dokumentasi, Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, 11 Januari 2023.

Tabel 4.2

Produk-Produk Perusahaan BSI KCP Jember Gajah Mada

Trade Finance & Service	Pembiayaan	Simpanan	Cash Management	Tresuri	Digital Banking
a) Pembiayaan Investasi b) Penyelesaian Wesel Ekspor c) LC Issuance/SKDBN d) Buyer Financing e) Distributor Financing f) Supplier Financing g) Bank Garansi	a) BSI Prioritas b) BSI Private c) Safe Deposit Box (SDB)	a) Giro SBSN b) Deposito DHE SDA c) Giro DHE SDA d) Giro Optima.	a) CMS b) OPBS (SO/DO) Pertamina	a) Transaksi Sukuk b) Deposito On Call (DOC) c) BSI Lindung Nilai Syariah d) Transaksi Valuta Asing – Devisa Umum/Telegraphic Transfer e) Transaksi Valuta Asing – Uang Kertas Asing (Banknotes)	a) BSI Mobile b) Buka Rekening Online c) Solusi Emas d) BSI QRIS e) BSI Cardless Withdrawal f) BSI Debit Card g) BSI Debit OTP h) BSI ATM CRM i) BSI Aisyah j) BSI Net k) BSI JadiBerkah.id l) BSI Merchant Business m) BSI API Platform n) BSI Smart Agent o) BSI Paymer

Tabel 4.3

Produk-Produk Kartu BSI KCP Jember Gajah Mada

Kartu Pembiayaan	Kartu Debit
a) BSI Hasanah Card Classic	a) BSI Debit GPN
b) BSI Hasanah Card Gold	b) BSI Debit OTP
c) BSI Hasanah Card Platinum	c) BSI Debit Visa
	d) Kartu BSI Debit Sabi
	e) Kartu Debit BSI SimPel
	f) Kartu Haji BSI Visa

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

B. Penyajian Data dan Analisis

Selanjutnya pada penelitian yakni dilakukan pemaparan hasil data yang didapat sepanjang riset. Setelah melaksanakan pengumpulan data dilapangan, yang mana itu cukup menurut peneliti serta riset dapat dihentikan. Data-data hasil dari riset yang sudah dicocokkan dengan alat-alat pengumpulan data, selanjutnya dikemukakan secara detail sebagaimana dengan bukti-bukti yang sudah didapat sepanjang riset. Dengan disajikan informasi hasil penelitian merujuk pada fokus permasalahan.

1. Strategi *Customer Service* sebagai *Public Relations* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Strategi *Customer Service* sebagai *Public Relations* dalam *Handling Complaint* Di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Berkaitan dengan itu *Customer Service* melayani segala keperluan nasabah secara memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah.

Sebagai fungsi *public relations*, *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada memiliki beberapa strategi, yakni:

- a. Mempertahankan nasabah (*retain*). Dengan melayani keinginan nasabah dan menjaga hubungan antara nasabah dengan perusahaan.

Berkaitan dengan menjalankan tugasnya seorang *Customer Service* juga memiliki fungsi *Public Relations* ialah untuk menanggapi atau

mengarahkan opini *public* yang digunakan untuk menjaga nama baik perusahaan juga mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dari narasumber pertama yakni *Customer Service* (Saudari Yusnita) sebagai berikut:

Perihal pelayanan dan strategi menjaga hubungan antara nasabah dengan perusahaan ya mbak, jadi kalau di Bank Syariah Indonesia dalam pelayanan itu kami memiliki slogan yaitu, *ultimate service* artinya diatas *excellent* nah kenapa begitu karena kami ingin memberikan pelayanan yang tidak hanya sesuai kebutuhan atau keinginan nasabah tetapi lebih dari itu. Dari adanya pelayanan *ultimate service* itu nasabah secara tidak langsung juga akan menjadi marketingnya mbak, misalkan mbak Nabila menjadi nasabah sewaktu ulang tahun kami akan memberikan ucapan selamat sebagai wujud *aware* atau peduli kami kepada nasabah. *Customer Service* akan mengupayakan yang terbaik untuk nasabah jika ingin tutup rekening *Customer Service* akan berusaha semaksimal mungkin menghubungi para nasabah untuk menanyakan perihal ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah dan segera mengatasi permasalahan tersebut.⁶⁵

Adapun narasumber kedua yaitu Bapak Ramayandi selaku *Branch Operation and Service Manager* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, mengatakan:

Betul seperti itu mbak, kami memang mengedepankan citra melayani yang baik dan peduli terhadap nasabah. Kami juga memiliki ukuran kepuasan nasabah dan itu dinilai juga dari nasabahnya. Kita tiap harinya ada scan barcode untuk kepuasan nasabah. Misal *Customer Service* nya gini-gini nantik keluar disana atau dilaporkan disana. Begitu juga dalam menjaga nasabah agar tidak tutup rekening, kami selalu mencoba *cross check* kembali nasabah yang sudah jarang melakukan transaksi dan menanyakan kendalanya, nah

⁶⁵ Yusnita, wawancara, Jember, 20 Desember 2022.

selanjutnya ketika ada nasabah yang mau pindah kami juga memberikan pertimbangan seperti „bu disana masih ini loh bu ada bunganya disana ada biaya adminnya loh bu kalo kita tidak ada loh“ kayak gitulah.⁶⁶

Dari kedua narasumber di atas yaitu dari *Customer Service* dan juga *Branch Operation and Service Manager*, maka dapat disimpulkan bahwa keduanya sama-sama mengatakan bahwa perihal melayani pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada mengedepankan kebutuhan nasabah dan memberikan pelayanan secara *ultimate service*, nasabah juga dapat memberikan penilaian kepuasan terkait pelayanan yang diberikan. Serta untuk menjaga hubungan antara nasabah dan perusahaan/ Bank agar nasabah tidak melakukan penutupan rekening, maka pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada akan memberikan pelayanan dengan bentuk menanyakan kembali alasan dari nasabah dan selanjutnya di sikapi dengan memberikan informasi juga pertimbangan serta menguraikan kembali keunggulan atas produk yang di miliki.

Hal tersebut dikonfirmasi dari pernyataan oleh saudari Yulia seorang nasabah yang memberikan pernyataan bahwa:

Pelayanannya menurut saya baik ya. Kemudian juga dari *Customer Service* nya ramah kemudian juga untuk dalam penanganannya juga cepat. Kemudian juga sesuai dengan ini saya apa namanya kan hijrah gitulah jadi dari semua akadnya itu kan sudah sesuai syariah jadi saya suka.⁶⁷

⁶⁶ Ramayandi, *wawancara*, Jember, 27 Desember 2022

⁶⁷ Yulia, *wawancara*, Jember, 22 Desember 2022

Sehingga dari data hasil wawancara yang telah dipaparkan dapat ditarik kesimpulan bahwasanya strategi *public relations* yang dilakukan oleh *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ialah mengutamakan pelayanan *ultimate service*, dan menjaga hubungan antara nasabah dan perusahaan dengan menghubungi nasabah agar tidak tutup rekening, selalu mencoba *mengcross check* kembali nasabah yang sudah jarang melakukan transaksi dan menanyakan kendalanya yang di sikapi dengan memberikan informasi juga pertimbangan serta menguraikan kembali keunggulan atas produk yang dimiliki.

- b. Meningkatkan hubungan dengan nasabah (*enhance*). Dengan menyampaikan penjelasan berbagai macam informasi atas produk perbankan.

Selain memberikan pelayanan prima dan *aware* dengan semua nasabah agar terjalin hubungan baik antara nasabah dan Bank, *Customer Service* juga mempunyai kapasitas untuk menyampaikan berbagai macam informasi kepada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dari narasumber yakni *Customer Service* (Saudari Yusnita) sebagai berikut:

Sebagai *Customer Service* saat ada promo dan lainnya kami akan menelfon nasabah dan menawarkan hal itu. Setiap *Customer Service* disini dituntut tidak hanya ramah namun juga harus bisa membangun kedekatan emosional yang baik untuk

menjadikan nasabah tetap loyal terhadap Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ini.⁶⁸

Selanjutnya ungkapan Bapak Ramayandi selaku *Branch Operation and Service Manager* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, dalam penjelasannya terkait cara memberikan penjelasan berbagai macam informasi atas produk perbankan, yaitu:

Agar dapat menyampaikan informasi dengan baik, *Customer Service* kami diberikan bekal pembelajaran. kalo di *Customer Service* itu tiap hari sih seminggu beberapa kali itu ada *zoom meeting* terkait produk, kemudian tidak cuma produk banyak sih pokoknya intinya kita itu kalo misalkan kita di *Customer Service* situ setiap minggu itu ada *zoom* terkait pengetahuan *knowlagde*. Nah kita punya strategi. Strategi terkait sama gimana caranya nasabah itu selain buka rekening, misalkan kamu buka rekening wadiah, kita harus punya konslingan lain selain wadiah misalkan mau buka rekening wadiah bisa mbak, tapi itu kita punya produk lainnya nih ada cicil emas atau lainnya.⁶⁹

Dari kedua pemaparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa terdapat strategi yang dilakukan yang mana hal tersebut ditujukan untuk mendapatkan nasabah baru dan utamanya sebagai wujud pelaksanaan *Public Relations* yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Bentuk strategi tersebut juga ditemukan peneliti dalam observasi di lapangan etika datang seorang nasabah baru, *Customer Service* melayani dengan ramah permintaan nasabah tersebut yang tujuan ketika itu untuk buka rekening, setelah melayani nasabah

⁶⁸ Yusnita, *wawancara*, Jember, 20 Desember 2022

⁶⁹ Ramayandi, *wawancara*, Jember, 27 Desember 2022

tersebut untuk membuka rekening, *Customer Service* menawarkan produk lainnya kepada nasabah baru, yang ketika itu *Customer Service* menawarkan produk Gadai Emas, sambil lalu nasabah mempertimbangkan, maka diberikan brosur kepada nasabah tersebut untuk bisa dibawa pulang.

Hal tersebut juga di konfirmasi dari pernyataan oleh saudari Putri seorang nasabah yang memberikan pernyataan bahwa:

Saya puas banget sih karena mbaknya informatif banget. Terus saya itu tipenya bener-bener memerhatikan gimana sih orang melayani kita. Karena bagi saya itu penting soalnya gak suka dilayani dengan jutek atau kurang ramah. Tapi yang saya dapatkan barusan ramah dan informatif dan satu sih yang jarang saya dapatkan dari *Customer Service* sebelumnya itu mbaknya bisa bercanda kayak bisa ngajak bercanda dan itu menurut saya sudah point plus banget sih pengalaman yang saya gak pernah sebelumnya. Selain juga itu tadi sih yang paling penting mau melayani memberikan penjelasan gak cuman yang kita butuhin saja ini misalkan saya Tanya-tanya diluar kebutuhan saya itu beliau informatif banget.⁷⁰

Berdasarkan dari hasil data yang diperoleh oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada juga berperan dengan sangat baik dalam menyampaikan informasi terkait produk-produk perbankan yang dimiliki. Dalam menerapkan pelayanan penyampaian informasi tersebut Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada memiliki strategi yaitu, dengan memberikan pembelajaran yang dilakukan beberapa kali dalam seminggu via *zoom meeting* yang diberikan

⁷⁰ Putri, wawancara, Jember, 21 Desember 2022

kepada *Customer Service* terkait pengetahuan *knowledge* dan produk-produk perbankan yang baru.

- c. Menangani pertanyaan ataupun keluhan nasabah untuk mendapatkan pelanggan baru (*acquire*) yang loyal.

Strategi selanjutnya yang dilakukan guna menjalankan peran *Customer Service* sebagai fungsi *public relations* ialah selalu berusaha tanggap atas segala pertanyaan dan segera mungkin menjawab juga menerima keluhan yang diberikan nasabah. Adanya praktek tersebut ditujukan pada diberikannya pelayanan yang maksimal kepada nasabah juga untuk mendapatkan pelanggan baru. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dari narasumber yakni *Customer Service* (Saudari Yusnita) sebagai berikut:

Pasti mbak bentuk pelayanan yang kami lakukan juga diharapkan agar dapat menggaet nasabah baru, itu mengapa seperti yang telah saya sebutkan tadi kami menerapkan pelayanan *ultimate service* dan sudah menjadi tugas serta tanggungjawab kami selaku *Customer Service* untuk dapat tanggap atas segala pertanyaan juga keluhan nasabah. Dengan diberikannya pelayanan yang seperti demikian gak jarang nasabah itu akan menjadi marketingnya kita juga mbak untuk mendapatkan nasabah baru dengan menceritakan pelayanan yang kami berikan.⁷¹

Selanjutnya ungkapan Bapak Ramayandi selaku *Branch Operation and Service Manager* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, dalam penjelasannya terkait menangani

⁷¹ Yusnita, wawancara, Jember, 20 Desember 2022

pertanyaan ataupun keluhan nasabah untuk mendapatkan nasabah baru (*acquire*) yang loyal, yaitu:

Guna mendapatkan nasabah baru dan memiliki loyalitas tinggi terhadap Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, kami melakukan evaluasi dan *memfollow up* atas keluhan yang masuk selain itu kami juga menghadirkan beberapa produk perbankan yang baru dan mengembangkan program yang telah kami miliki agar terus dapat memberikan pelayanan yang melebihi ekspektasi atau harapan para nasabah kami.⁷²

Hasil pemaparan data diatas terlihat bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada memiliki serangkaian strategi dalam mendapatkan nasabah baru yang memiliki loyalitas. Hal tersebut dilakukan dengan memberikan pelayanan maksimal dalam menanggapi pertanyaan dan menerima segala keluhan yang masuk serta terus mengembangkan berbagai produk juga program yang ada demi keberlangsungan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Hal tersebut juga di konfirmasi dari pernyataan oleh saudara Rina seorang nasabah yang memberikan pernyataan bahwa:

Pelayanan di kantor Bank Syariah Indonesia sini tuh bener-bener baik mbak, mulai dari satpam saat kita datang dan semua petugasnya negelayaninnya itu enak, fasilitasnya yang disediakan juga baik terus kalo produk yang ditawarkan itu saya senang karna mengedepankan prinsip Syariah gitu.⁷³

Berdasarkan dari hasil data yang diperoleh oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP

⁷² Ramayandi, *wawancara*, Jember, 27 Desember 2022

⁷³ Rina, *wawancara*, Jember, 23 Desember 2022

Jember Gajah Mada menerapkan slogan *ultimate service* dengan sangat baik sehingga membuat para nasabah menjadi nyaman dengan pelayanan dan segala fasilitas yang di sediakan dan tentu dari hal tersebut menciptakan nasabah-nasabah yang memiliki loyalitas terhadap Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

2. *Handling Complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Keluhan atau *complaint* pelayanan merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atau standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan.

Adapun cara penanganan keluhan nasabah (*handling complaint*) yang dilakukan oleh *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada diantaranya sebagai berikut:

a. Good Will

Good Will, merupakan adanya niat baik dalam perusahaan yang menerima keluhan dari nasabah melalui aturan yang dapat digunakan untuk mengelola keluhan.

Menurut penjelasan dari saudari Yusnita selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, dalam penjelasannya cara penanganan keluhan nasabah, khususnya dalam sikap *Good Will*, yaitu:

Tentu ada aturan yang mengatur terkait *handling complaint* itu mengikuti SOP yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Selain itu terdapat serangkaian proses

juga prosedur nantinya tapi yang pasti setiap keluhan nasabah kami usahakan untuk segera ditangani.⁷⁴

Penjelasan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Ramayandi selaku *Branch Operation and Service Manager* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, yang menyatakan bahwa:

Betul mbak, jadi dalam menangani keluhan nasabah ini kami Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ini mengikuti peraturan yang sudah ada, disisi lain seperti yang sebelumnya sudah disampaikan tadi kami mengedepankan pelayanan yang baik *ultimate service* termasuk dalam perihal *complaint* atau keluhan nasabah, maka itu kami juga memiliki strategi yang mana nasabah dapat memberikan penilaian atas pelayanan kami.⁷⁵

Hal tersebut juga diperkuat oleh saudari Yulia seorang nasabah yang memberikan pernyataan sebagai berikut :

Saya ini sangat senang dengan pelayanan yang ada di bank Bank Syariah Indonesia ini mbak. Ya karna memang semua pegawainya itu selalu tanggap dalam mengatasi permasalahan saya selaku nasabah. Yah saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Bank Ssyariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.⁷⁶

Selain dari data hasil wawancara yang sudah didapatkan, peneliti juga melakukan observasi dan menemukan adanya peraturan yang jelas terkait penanganan keluhan nasabah yang tertera pada *website* ataupun poster yang dipasang Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. *Customer Service* dalam melayani dan menangani

⁷⁴ Yusnita, wawancara, Jember, 20 Desember 2022

⁷⁵ Ramayandi, wawancara, Jember, 27 Desember 2022

⁷⁶ Yulia, wawancara, Jember, 22 Desember 2022

setiap keluhan nasabah juga memiliki sikap yang cepat tanggap sehingga hal tersebut memberikan *image* baik, dan nasabah merasa senang di setiap pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Jadi bisa disimpulkan bahwa pelayanan yang ada di Bank Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada sangat baik sehingga menghasilkan kepuasan nasabah dan membuat nasabah menjadi senang.

b. Mekanisme

Mekanisme, adalah adanya proses dan prosedur yang jelas dan sistematis dalam mengelola keluhan sehingga baik terhadap nasabah maupun petugas dapat dengan mudah memantau perkembangan komplain yang disampaikan.

Menurut penjelasan dari saudari Yusnita selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, menjelaskan:

Dalam penanganan keluhan, nasabah dapat melakukan pengaduan baik secara langsung datang ke kantor maupun online mbak, setelah itu pengaduan nasabah akan di proses oleh unit kerja pengaduan yang nantinya akan memberikan informasi penyelesaian pengaduan selama 5-14 hari kerja dan dapat diperpanjang selama 20 hari kerja apabila dalam penanganannya melibatkan banyak orang atau sistem.⁷⁷

⁷⁷ Yusnita, *wawancara*, Jember, 20 desember 2022

Selaras dengan penjelasan tersebut, Bapak Ramayandi selaku *Branch Operation and Service Manager* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, menyatakan bahwa:

Terkait prosedur itu kami adakan dalam rangka menjaga kepercayaan nasabah/konsumen, perlindungan terhadap kepentingan nasabah senantiasa menjadi prioritas kami. Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada mengedepankan kualitas layanan dalam rangka memberikan solusi bagi nasabah diantaranya melalui layanan pengaduan nasabah dan tentu juga ada syarat dalam penyampaian pengaduan seperti adanya dokumen dan identitas nasabah yang masih berlaku.⁷⁸

Diperkuat oleh pendapat dari saudari Yulia seorang nasabah sebagai berikut :

Saya pribadi ya sangat puas sama pelayanannya Bank Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ini ya mbak. Kita bisa juga jika ada permasalahan gitu langsung mengadukan secara online lewat email. Dan itupun selalu cepat balasnya padahal di tulisannya akan diproses dalam 5-14 hari tapi dalam jangka waktu 3 hari pegawainya pun bisa menyelesaikan permasalahan saya waktu itu kalau gak salah.⁷⁹

Ketika observasi, peneliti juga menemukan fakta dilapangan bahwa dalam menangani atau melayani nasabah, *Customer Service* besikap tenang dan cepat tanggap, dalam artian selalu mengutamakan kenyamanan nasabah dalam pelayanan. *Customer Service* dengan ramah menjawab pertanyaan nasabah dan menjelaskan alur proses dan prosedur pengaduan keluhan oleh nasabah.

⁷⁸ Ramayandi, wawancara, Jember, 27 desember 2022

⁷⁹ Yulia, wawancara, Jember, 22 Desember 2022

Hal tersebut juga dapat dikonfirmasi dari wawancara yang dilakukan kepada seseorang nasabah mbak Rina, menyatakan bahwa:

Baik sih mbak, mbak-mbaknya yang menjelaskan juga sangat baik ya penjelasannya sesuai dengan apa yang kita mau juga, tidak terlalu bertele-tele juga pastinya tepat aja untuk penjelasannya dan sangat membantu.⁸⁰

Diperkuat oleh nasabah lain yang bernama mbak Yulia sebagai berikut :

Singkat, padat dan jelas pegawainya waktu menjelaskan kepada saya suatu permasalahan yang saya hadapi waktu itu. Tak butuh waktu lama permasalahan saya kelar.⁸¹

Dan diperkuat juga oleh nasabah lain yang bernama mbak Putri sebagai berikut :

Waktu itu saya punya masalah mbak, tapi tidak bisa saya ceritakan ya masalahnya cukup samean tau saja pelayanan yang ada di sana yang samean gali informasinya. Pegawai sana itu ramah-ramah dan baik saya waktu itu cemas dan ditenangkan oleh pegawai Bank Syariah Indonesia dan pegawai Bank Syariah Indonesia berjanji akan segera mengatasi masalah yang saya hadapi. Alhamdulillah akhirnya juga teratasi. Jadi jangan khawatir untuk menjadi nasabah disana.⁸²

Dari beberapa wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwasanya di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada telah memiliki alur proses dan prosedur yang cukup detail dalam hal menanggapi keluhan atau pengaduan nasabah, *Customer Service* juga menjelaskan waktu tunggu atas keluhan yang ada serta

⁸⁰ Rina, wawancara, Jember, 23 desember 2022.

⁸¹ Yulia, wawancara, Jember, 22 Desember 2022.

⁸² Putri, wawancara, Jember, 21 Desember 2022.

membantu memberikan penjelasan dan sesuai dengan kebutuhan nasabah dengan jelas dan pegawainya yang ramah-ramah terhadap nasabah.

c. **Infrastuktur**

Infrastruktur, yaitu sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung terlaksananya pengaduan dengan baik, seperti tempat khusus untuk tim pengelola pengaduan, kotak pengaduan, kuesioner atau formulir pengaduan/saran, *web*, *hotline*, dll.

Menurut penjelasan dari saudari Yusnita selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, menjelaskan:

Sebagai sarana pengaduan keluhan nasabah dapat menghubungi BSI call 14040 dan menerima nomor pengaduan. Pengaduan juga dapat disampaikan secara tertulis dengan datang ke kantor Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.⁸³

Ketika observasi, peneliti juga menemukan fakta dilapangan bahwa dalam menangani atau melayani nasabah, tidak hanya dilakukan oleh *Customer Service* melainkan saat datang *Security* Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada langsung menyambut dan menawarkan bantuan kepada nasabah dan membantu dalam proses registasi.

Hal tersebut juga dapat dikonfirmasi dari wawancara yang dilakukan kepada seseorang nasabah mbak Rina, menyatakan bahwa:

⁸³ Yusnita, *wawancara*, Jember, 20 Desember 2022

proses pengaduan di Bank Syariah Indonesia sangat dipermudah mbak, dan pelayanannya juga sangat baik dan bisa online, tapi saya lebih senang jika datang langsung ke kantor mba jadi bisa lebih jelas gitu.⁸⁴

Dari beberapa wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwasannya di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada menyediakan berbagai *alternative* dalam penyampaian keluhan ataupun pengaduan yang dapat dilakukan oleh nasabah serta mengutamakan pelayanan yang baik dan dilakukan oleh berbagai petugas tidak hanya oleh *Customer Service*.

d. *Attitude*

Attitude, yaitu sikap *Customer Service* saat menanggapi keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Sikap yang ditampilkan harus mengambil pandangan positif dari setiap orang yang menyampaikan keluhan.

Menurut penjelasan dari saudari Yusnita selaku *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, dalam penjabarannya cara penanganan keluhan nasabah, khususnya dalam

Attitude, yaitu:

berkaitan dengan *attitude* dalam *handling complaint* ini sebenarnya hal utama yang harus kita lakukan adalah berempati, empati itu artinya kita menempatkan diri sebagai mereka, menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanannya mohon maaf bapak terjadi demikian mengakibatkan ada kendala terkait dengan transaksi bapak, jadi bapak tidak bisa bertransaksi dan lain sebagainya. Kemudian

⁸⁴ Rina, wawancara, Jember, 23 Desember 2022

kita kasih tenggang waktu ketika misalkan tenggang waktu kita masih belum bisa selesai kita telfon kita konfirmasi biar nasabahnya tidak menunggu kayak gitu sih mbak.⁸⁵

Penjelasan yang sama juga disampaikan oleh Bapak Ramayandi selaku *Branch Operation and Service Manager* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, yang menyatakan bahwa:

semua pengaduan yang ada itu mbak pasti kami terima, kami bersikap dengan terlebih dahulu menanyakan permasalahannya apa, kalau misalkan solusinya bisa di selesaikan langsung pada saat itu juga Alhamdulillah, tapi kalau masalahnya itu tidak bisa diselesaikan langsung pada saat itu juga berarti kita punya kewajiban nih untuk terus *follow up* masalahnya.⁸⁶

Senada dengan hasil data di atas, hal yang sama juga didapat dari Putri seorang nasabah yang menjelaskan bahwa:

Kalau masalah empati, saya rasa sikap empati dari karyawan di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ini cukup tinggi, dan selalu bersikap ramah dan baik kepada kami selaku nasabah, itu sepengetahuan saya sejauh ini.⁸⁷

Sementara hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait hal ini yakni, peneliti menemukan fakta dilapangan, ketika itu ada nasabah melakukan pengaduan karena kartu debit yang tertelan di ATM, ketika datang ke kantor Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada petugas *Security* membantu untuk mengisi formulir dan selanjutnya mengarahkan untuk menemui *Customer Service*, sebelum *Customer Service* menangani problem tersebut, rasa sikap empati terlihat ketika interaksi antara *Customer Service* dan nasabah, dari cara

⁸⁵ Yusnita, *wawancara*, Jember, 20 Desember 2022

⁸⁶ Ramayandi, *wawancara*, Jember, 27 Desember 2022

⁸⁷ Putri, *wawancara*, Jember, 21 desember 2022

berbicara dan kontak mata.

Dari hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwasannya empati menjadi hal penting yang harus di miliki *Customer Service*, terlebih ketika menangani keluhan nasabah. Di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada *Customer Service* selalu menggunakan sikap empati yang tinggi ketika melayani nasabah, terlebih ketika komplain, ataupun melakukan pengaduan atas masalah yang dialami nasabah, petugas dengan baik mendengarkan keluhan nasabah terlebih dahulu, menangani dan memberikan solusi terhadap keluhan nasabah serta ketika terselesaikan meminta maaf terhadap keluhan yang telah terjadi akan menjadikan nilai kualitas pelayanan yang positif dari nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada itu sendiri.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan peneliti melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan, perlu kiranya diadakan pembahasan temuan, yang mana hasil dari pada analisis data yang akan dikaji dengan teori yang ada untuk mengetahui keterkaitan keduanya guna dalam menjawab fokus penelitian yang ada pada penelitian ini.

1. Strategi *Customer Service* sebagai *Public Relations* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Strategi *Customer Service* sebagai *public relations* dalam *Handling Complaint* dari data yang diperoleh bahwa dalam penerapannya terdapat beberapa hal yang dilakukan oleh *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada dalam hal ini, yakni sebagai fungsi *public relations*, *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada memiliki beberapa strategi. Menurut Kalakota dan Robinson mempertahankan nasabah (*retain*),⁸⁸ dengan melayani keinginan nasabah dan menjaga hubungan antara nasabah dengan perusahaan.⁸⁹ Dalam teori tersebut bahwa usaha untuk mendapatkan komitmen nasabah atau loyalitas nasabah dengan mendengarkan dan berusaha memenuhi keinginan nasabah. Dalam prakteknya, strategi *public relations* yang dilakukan oleh *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah mada ialah mengutamakan pelayanan *ultimate service*, dalam menjaga hubungan antara nasabah dan perusahaan dengan menghubungi nasabah agar tetap transaksi di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, selalu mencoba menghubungi kembali nasabah yang sudah jarang melakukan transaksi dan menanyakan kendalanya yang di sikapi dengan memberikan informasi juga pertimbangan serta menguraikan kembali keunggulan atas produk yang di miliki. *Customer service* di

⁸⁸ Muwafik Saleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Press, 2010), 53.

⁸⁹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017), 19.

Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada mengimplementasikan hal tersebut dalam bentuk pelayanan prima sesuai keinginan nasabah dan terus menjaga hubungan baik antara nasabah dengan perusahaan, yang dari itu memberikan gambaran bentuk loyalitas timbal balik dan memberikan citra positif bagi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Hal ini sesuai dengan teori bahwa bentuk pelayanan yang diberikan adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah.⁹⁰ Strategi *Customer Service* sebagai *public relations* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada tersebut merupakan bagian dari tahapan yang digunakan dalam menanggapi opini *public* serta menangani permasalahan oleh nasabah.⁹¹

Menurut Kalakota dan Robinson untuk meningkatkan hubungan dengan nasabah (*enhance*).⁹² Dengan menyampaikan penjelasan berbagai macam informasi atas produk perbankan. Dalam teori tersebut perusahaan berusaha untuk menjalin hubungan dengan nasabah melalui pemberian layanan yang baik serta meningkatkan pendapatan perusahaan. Dalam praktiknya di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada dalam menyampaikan penjelasan berbagai macam informasi *Customer Service* juga berperan sebagai *salesman* yang artinya *Customer Service* menawarkan produk-produk perbankan

⁹⁰ Khairul Maddy, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima* (Jakarta: Chama Digit, 2009), 18.

⁹¹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017), 19.

⁹² Muwafik Saleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Press, 2010), 53.

kepada nasabah dan calon nasabah. Dalam menerapkan pelayanan penyampaian informasi tersebut Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada memiliki strategi yaitu, dengan memberikan pembelajaran yang dilakukan beberapa kali dalam seminggu via *zoom meeting* yang diberikan kepada *Customer Service* terkait pengetahuan *knowledge* dan produk-produk perbankan yang baru. Hal ini ditemukan bahwasannya antara teori dengan kenyataan dilapangan memiliki persamaan. Dalam teori mengatakan bahwa dengan menyampaikan penjelasan berbagai macam informasi atas produk perbankan sangat penting bagi nasabah, seperti halnya dengan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada menjadi petugas sebagai pemberi jasa layanan terhadap nasabah yang berkaitan dengan produk-produk serta menyampaikan informasi dan memberikan saran terkait dengan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah.⁹³

Menurut Kalakota Dan Robinson menangani pertanyaan ataupun keluhan nasabah untuk mendapatkan nasabah baru (*acquire*) yang loyal. Dalam teori tersebut bahwa dengan mendapatkan nasabah baru juga memberikan kemudahan dalam pengaksesan dengan informasi dan pelayanan yang menarik. Selanjutnya strategi yang dilakukan pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada menerapkan slogan *ultimate service* dengan sangat baik, hal tersebut dapat dilihat dari diberikannya pelayanan

⁹³ Kasmir, *Etika Bisnis Customer Service* (Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2005), 180.

maksimal dalam menanggapi pertanyaan dan menerima segala keluhan yang masuk serta terus mengembangkan berbagai produk juga program yang ada. Pelayanan demikian sehingga membuat para nasabah menjadi nyaman dengan pelayanan dan segala fasilitas yang di sediakan dan tentu dari hal tersebut menciptakan nasabah-nasabah yang memiliki loyalitas terhadap Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. Dari hasil temuan diatas bahwa teori dengan kenyataan hampir sesuai karena *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah mempunyai kewajiban untuk menangani segala pertanyaan dan keluhan nasabah untuk menarik calon nasabah dan menjadikan nasabah yang loyal dengan menerapkannya slogan *ultimate service* sehingga pelayanannya sangat maksimal.⁹⁴ Dalam teori yang menyebutkan „Pelanggan baru didapatkan dengan memberikan kemudahan pengaksesan informasi, inovasi baru dan pelayanan yang menarik“⁹⁵

2. Handling Complaint di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Tindakan penanganan keluhan atau menanggapi *complaint* nasabah memerlukan beberapa cara. Menurut Akh. Muwafik Saleh dalam *handling complaint* memiliki aspek yaitu *Good Will* yang merupakan adanya niat baik dalam perusahaan yang menerima keluhan

⁹⁴ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi* (Depok: PT Raja Grafindo Persada, 2017), 19.

⁹⁵ Muwafik Saleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Press, 2010), 56.

dari nasabah melalui aturan yang dapat digunakan untuk mengelola keluhan. Berdasarkan hasil penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada peneliti menemukan adanya peraturan yang jelas terkait penanganan keluhan nasabah yang tertera pada *website* ataupun poster yang dipasang Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. *Customer Service* dalam melayani dan menangani setiap keluhan nasabah juga memiliki sikap yang cepat tanggap sehingga hal tersebut memberikan *image* baik, dan nasabah merasa senang di setiap pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Memberikan pelayanan yang baik dan menyambut nasabah yang datang ke bank dengan bersikap dengan ramah, sopan, dan menyenangkan untuk melakukan kerjasama dan menanggapi segala

jenis keluhan ataupun pengaduan nasabah sesuai dengan aturan.

Adanya hal tersebut akan membangun hubungan emosional yang baik antara nasabah dan Bank sehingga tercipta *customer trust* akan membantu perusahaan dalam hal ini bank dalam mencapai tujuannya.⁹⁶

Dari data diatas dapat ditemukan bahwasannya antara teori dengan kenyataan dilapangan memiliki persamaan. Dalam teori mengatakan bahwa sebagai aspek yang penting dalam *handling complaint*, sebuah perusahaan dalam hal ini Bank perlu memiliki aturan yang menjadi landasan dalam penanganan pengaduan nasabah,

⁹⁶ I Ketut Widana, *Buku Ajar Technopreneurship Panduan Bisnis Berbasis Teknologi* (Bandung: PT. Panca Terra Firma, 2020), 58-59.

seperti halnya dengan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yang mempunyai SOP.⁹⁷

Selanjutnya menurut Akh. Muwafik aspek yang kedua yaitu Mekanisme merupakan adanya proses dan prosedur yang jelas dan sistematis dalam mengelola keluhan sehingga baik terhadap nasabah maupun petugas dapat dengan mudah memantau perkembangan komplain yang disampaikan. Selain memiliki aturan, *Customer Service* sebagai fungsi *public relations* juga perlu untuk mengetahui alur proses dan prosedur yang jelas terkait dengan pengaduan yang dilakukan oleh nasabah. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada telah memiliki alur proses dan prosedur yang cukup detail dalam hal menanggapi keluhan atau pengaduan nasabah, *Customer Service* juga menjelaskan waktu tunggu atas keluhan yang ada serta membantu memberikan penjelasan dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dalam menjalankan perannya *Customer Service* juga mempunyai kewajiban untuk menangani segala pertanyaan dan keluhan nasabah terkait produk atau jasa perbankan. Sehingga dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah.⁹⁸ Hal ini sesuai dengan teori yang menjelaskan mekanisme yang jelas terkait pelaksanaan procedural

⁹⁷ Mufawik Saleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Press, 2010), 156.

⁹⁸ I Ketut Widana, *Buku Ajar Technopreneurship Panduan Bisnis Berbasis Teknologi*, 58-59.

akan membantu kedua belah pihak baik *customer* dan perusahaan selaku penyedia jasa pelayanan.⁹⁹

Kemudian menurut Akh. Muwafik Saleh aspek ketiga yaitu Infrastruktur adalah sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung terlaksananya pengaduan dengan baik, seperti tempat khusus untuk tim pengelola pengaduan, kotak pengaduan, kuesioner atau formulir pengaduan/saran, *web*, *hotline*, dll.

Pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada memiliki layanan *call centre* yang dapat di hubungi oleh nasabah untuk melakukan pengaduan selain itu pengaduan juga dapat disampaikan secara tertulis dengan datang ke kantor Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada, peneliti juga menemukan fakta dilapangan bahwa dalam menangani atau melayani nasabah, tidak hanya dilakukan oleh *Customer Service* melainkan saat datang *Security* Bank Syariah Indonesia langsung menyambut dan menawarkan bantuan kepada nasabah dan membantu dalam proses registasi. Dari hasil temuan tersebut selaras dengan teori berkaitan dengan *handling complaint* yang mana memerlukan adanya sarana prasana yang memadai. Sebagai wujud pelayanan yang baik dan sikap peduli kepada nasabah.¹⁰⁰

Menurut Akh. Muwafik Saleh aspek selanjutnya adalah *Attitude* yang merupakan sikap *Customer Service* saat menanggapi keluhan

⁹⁹ Mufawik Saleh, *Public Service Communication*, 157.

¹⁰⁰ *Ibid.*, 158.

yang disampaikan oleh nasabah. Sikap yang ditampilkan harus mengambil pandangan positif dari setiap orang yang menyampaikan keluhan.

Segala bentuk pengaduan ataupun keluhan yang dilakukan oleh nasabah terhadap Bank harus dapat disikapi dengan baik dan pihak bank dalam hal ini segala petugas terkhusus *Customer Service* harus mampu menunjukkan empati, menempatkan diri sebagai pihak customer/nasabah yang mengalami kendala. Dalam hal ini *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada mempraktekkannya dengan menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami, menanyakan kendala terkait dengan transaksi nasabah, yang mengakibatkan nasabah tidak dapat bertransaksi dan lain sebagainya. Selanjutnya melakukan penanganan dengan segera berkaitan dengan permasalahan yang di keluhkan, tetapi dalam beberapa kasus yang tidak bisa langsung terselesaikan atau membutuhkan waktu lebih maka pihak Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada akan melakukan *follow up* dan *Customer Service* menyampaikan tenggang waktu tunggu yang nantinya nasabah akan diberikan konfirmasi via telephone/sms.

Dari data tersebut ditemukan bahwasanya antara teori dengan kenyataan di lapangan memiliki persamaan. Dalam teori mengatakan bahwa melayani keinginan nasabah dan memberikan respon dalam bentuk saran atas keluhan yang diberikan oleh nasabah serta

mengidentifikasi segala bentuk keluhan-keluhan yang diungkapkan oleh nasabah untuk meningkatkan pelayanan merupakan strategi *Customer Service* sebagai fungsi *Public Relations*.¹⁰¹ *Customer Service* mempunyai kapasitas untuk melayani serta menyampaikan penjelasan berbagai macam informasi termasuk juga bersikap baik dalam melakukan *Handling Complaint*.¹⁰²



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹⁰¹ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*, 19.

¹⁰² I Ketut Widana, *Buku Ajar Technopreneurship Panduan Bisnis Berbasis Teknologi* (Bandung : PT. Panca Terra Firma, 2020), 59.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai strategi *Customer Service* sebagai fungsi *public relations* dalam *handling complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ialah selalu berusaha tanggap atas segala pertanyaan dan segera mungkin untuk menjawab juga menerima keluhan yang diberikan oleh nasabah. Hal ini dapat ditunjukkan suatu pelayanan *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada menerapkan slogan *ultimate service* dengan sangat baik, *Ultimate service* tersebut yaitu pelayanan maksimal dalam menanggapi pertanyaan dan menerima segala keluhan serta terus mengembangkan informasi berbagai produk juga progam yang ada. Sehingga membuat para nasabah menjadi nyaman dengan pelayanan segala fasilitas yang disediakan dan tentu hal tersebut menciptakan nasabah-nasabah yang memiliki loyalitas terhadap Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.
2. *Handling Complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada yaitu terkhususnya *Customer Service* harus menunjukkan empati, menempatkan diri sebagai pihak nasabah yang mengalami kendala, dan mempraktekkan dengan menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami, menanyakan kendala terkait dengan transaksi nasabah, yang mengakibatkan nasabah tidak dapat

bertransaksi dan lain sebagainya. Sehingga, *Customer Service* mempunyai kapasitas untuk melayani serta menyampaikan penjelasan berbagai macam informasi termasuk juga bersikap baik dalam *handling complaint*.

B. Saran

1. Untuk Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada dalam jumlah karyawan lebih di tingkatkan lagi karena dengan jumlah nasabah yang semakin meningkat agar tidak menyebabkan pelayanan nasabah menghabiskan banyak waktu.
2. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dan menambah wawasan terkait strategi *Customer Service* sebagai fungsi *public relations* dalam *handling complaint* dengan rujukan referensi yang lebih beragam, dengan menggunakan metode penelitian yang lain, dengan analisis data yang lebih kompleks dan dengan objek yang berbeda.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Jundiani. 2009. *Pengaturan Hukum Perbankan Syariah di Indonesia*. Malang: UIN Malang Press.
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Dikit
- Hasan, Zubair. 2009. *Undang-undang Perbankan Syariah : Titik Temu Hukum Islam dan Hukum Nasional*. Jakarta: Rajawali Press.
- Bank Syariah Indonesia. 2021. Laporan Tahunan. *Energi Baru Untuk Indonesia*. https://ir.bankbsi.co.id/annual_reports.html.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ayu, Prima Riski Maharani. 2013. “*Customer Relations* sebagai salah satu upaya *Public Relations* Perusahaan Jasa Perbankan Menciptakan *Good Image*”. *Jurnal Komunikasi*. Vol. 1 No. 6.
- Merkelsen, Henrik. 2015. “The Double-edged Sword of Legitimacy in Public Relations”. *Jurnal Eletronic Library*. Vol. 34 No. 1.
- Barlow. 1996. *Complaint is a Gift : Using Customer, Feedback as a Strategic tool*. San Fransisco : Berrett – Koehler Inc, Bilson Simamora.
- Zaugg C. 2006. Isolation of a *Microsporium canis* gene family encoding three subtilisin-like proteases expressed in vivo.
- Oxford. 2012. *Learner's Pocket Dictionary, New Edition*. New York: Oxford University Press.
- Norwell. 2005. *Top Tips For Handling Complaint*. London : GP, Peppers, Don & Rogers, Marta.
- James. 2007. *Sistem Informasi Akuntansi, Edisi ketiga, Terjemahan Amir Abadi Yusuf, Salemba Empat*. Jakarta.

- Sunarto. 2006. *Pengantar Manajemen Pemasaran, Cetakan 1*. Yogyakarta: Ust. Press.
- Yuli, Arnes Vandika. 2014. “Sistem *Complaint Handling* Berbasis ISO 10002:2004 pada Fakultas Komputer Universitas Bandar Lampung Untuk Meningkatkan Responsibilitas Penanganan Keluhan”. *Jurnal Sistem Informasi dan Talematika*. Vol. 4 No. 2.
- Lupitasari, Anita. 2020. *Prosedur Handling Complaint Pada Unit Customer Service di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Saleh, Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Pers.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Tim Penyusun. 2018. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jember: IAIN Jember.
- Aldiansyah, Ivan. 2021. “Peran *Customer Service* Pada BMT Arta Bina Kota Serang Dalam Menangani Komplain Nasabah”. Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
- Siregar, Mila Ropah. 2021. “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Penyabungan”. Skripsi, IAIN Padangsidimpuan.
- Meryana. 2020. “Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relations* Dalam Mengatasi *Handling Complaint* (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi)”. Skripsi, UIN Raden Intan Lampung.
- Sanusi, Monawarah. 2020. “Strategi *Public Relations* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Complaint Handling*) Pada Bank Nagari Syariah Solok”. Skripsi, IAIN BukitTinggi.

- Kusuma, Anang. 2020. "Strategi Pelayanan *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relations* Di BMT NU Jawa Timur Kantor Cabang Sumberasih Probolinggo". Skripsi, IAIN Jember.
- Fiergiyani, Mulfadillah. 2019. "Strategi Komunikasi Frontliner Dalam Menangani Komplain Nasabah Di BNI Cabang Bulukumba". Skripsi, UIN Alauddin Makassar.
- Marleza, Yemi. 2019. "Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu". Skripsi, IAIN Bengkulu.
- Saragih, Safri. 2019. "Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relations* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Sumut Syariah Medan". Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
- Devi, Miefta Syafira. 2019. "Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain (Studi Kasus Di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas)". Skripsi, IAIN Purwokerto.
- Hasni. 2019. "Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi Komplain Nasabah Pada Bank Tabungan Negara KCP Parepare (Analisis Manajemen Syariah)". Skripsi, IAIN Parepare.
- Choiriyati, Sri. 2021. "Strategi Komunikasi BRI Unit Jatibiru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Prima Pada Nasabah Simpedes (Prioritas)". *Jurnal Kalianda Halok Gagas*. Vol. 4 No. 1.
- Ahmad. 2020. *Manajemen Strategi*. Makasar: Nas Media Pustaka.
- Ruslan, Rosady. 2017. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*.

Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Widana, I Ketut. 2020. *Buku Ajar Technopreneurship Panduan Bisnis Berbasis Teknologi*. Bandung: PT Panca Terra Firma.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&d*. Bandung: Alfabeta.

Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Bungin, Burhan. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Bank Syariah Indonesia. 2021. www.ir-bankbsi.com

Bank Syariah Indonesia. 2021. www.bankbsi.co.id

Dokumentasi. *Deskripsi Jabatan*. Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada.

Harris Eka. *Wawancara*. Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. 11 Januari 2023.

Yusnita A. *Wawancara*. Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. 20 Desember 2022.

Ramayandi Dwi L. *Wawancara*. Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. 27 Desember 2022.

Yulia. *Wawancara*. Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. 22 Desember 2022.

Putri. *Wawancara*. Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. 21 Desember 2022.

Rina. *Wawancara*. Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada. 23

Desember 2022.

Maddy. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Lampiran : 1

MATRIK PENELITIAN

Judul	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
Strategi <i>Customer Service</i> Sebagai Fungsi <i>Public Relations</i> Dalam <i>Handling Complaint</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada	1. <i>Customer Service</i> 2. Strategi <i>Public Relations</i> 3. <i>Handling Complaint</i>	1. <i>Customer Service</i> 2. Strategi <i>Public Relations</i> 3. <i>Handling Complaint</i>	a. Mempertahankan nasabah (<i>retain</i>) b. Meningkatkan hubungan dengan nasabah (<i>enhance</i>) c. Menangani keluhan nasabah untuk mendapatkan pelanggan baru (<i>acquire</i>) yang loyal a. Mempertahankan b. Meningkatkan c. Menangani a. <i>Good Will</i> b. Mekanisme c. Infrastruktur d. <i>Attitude</i> a. <i>Voice Company</i> b. <i>Voice Third Party</i> c. <i>Negative Word-of-Mouth</i> d. <i>Silence Exit</i>	1. Informan: a. <i>Branch Manager</i> b. <i>Branch Manager Operational and Service</i> c. <i>Branch Operasional</i> d. <i>Customer Service</i> e. Nasabah 2. Dokumentasi 3. Kepustakaan	1. Jenis dan Pendekatan: Kualitatif Deskriptif 2. Subjek penelitian: Teknik purposive 3. Teknik Pengumpulan Data: observasi, wawancara, dan dokumentasi 4. Teknik analisis data: Deskriptif 5. Keabsahan Data: Triangulasi	1. Bagaimana Strategi <i>Public Relations</i> Sebagai Fungsi <i>Public Relations</i> Dalam <i>Handling Complaint</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ? 2. Bagaimana <i>Handling Complaint</i> di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ?

Lampiran : 2

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila Abdullah
N I M : E20181147
Prodi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa isi skripsi yang berjudul "*Strategi Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations Dalam Handling Complaint Di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada,*" secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya

Jember, 03 April 2023
Saya yang menyatakan



Nabila Abdullah
NIM. E20181147

Lampiran : 3

PEDOMAN WAWANCARA

“Strategi *Customer Service* sebagai fungsi *Public Relations* dalam *Handling Complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada”

A. Profil Perusahaan

1. Bagaimana sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ?
2. Apa Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ?
3. Apa saja produk dan layanan Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ?
4. Bagaimana struktur organisasi Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ?

B. Pembahasan

1. Bagaimana strategi *customer service* sebagai fungsi *public relations* ?
2. Apakah strategi sudah berjalan dengan baik ?
3. Bagaimana cara menangani keluhan kepada nasabah (*handling complaint*)?
4. Keluhan apa saja yang sering nasabah keluhkan ?
5. Bagaimana cara *customer service* menyampaikan informasi kepada nasabah ?
6. Apakah *customer service* melayani nasabah sampai tuntas disaat nasabah mengalami kesulitan informasi ?
7. Apakah *customer service* sudah memberikan pelayanan maksimal kepada nasabah ?
8. Bagaimana cara mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada ?

Lampiran : 4



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Mataram No. 01 Merajih, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos. 68136 Telp: (0331) 467550
Fax: (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>

Nomor : B-619/Un.22/7.a/PP.00.9/04/2023 05 April 2023
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth.

Kepala PT. Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Jl. Gajah Mada 337, Kel. Kaliwates Kec. Kaliwates Kab. Jember 68131

Disampaikan dengan hormat, bahwa dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, mahasiswa berikut :

Nama : Nabila Abdullah
NIM : E20181147
Semester : X (Sepuluh)
Prodi : Perbankan Syariah

mohon diizinkan untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai Strategi Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations Dalam Handling Complaint Di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenannya disampaikan terima kasih.

Widyawati Islami Rahayu
Wakil Dekan Bidang Akademik,
Widyawati Islami Rahayu

Lampiran : 5

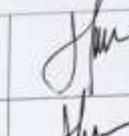

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN



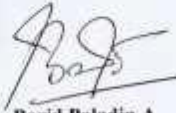
Lampiran : 6

JURNAL PENELITIAN

No.	Hari, Tanggal	Informan	Kegiatan	Tanda Tangan
1.	Jumat, 14 Oktober 2022	Bapak Harris	Observasi tempat dan menanyakan apakah menerima mahasiswa untuk penelitian	
2.	Rabu, 20 Oktober 2022	Bapak Harris	Menyerahkan proposal penelitian dan surat izin penelitian	
3.	Jumat, 16 Desember 2022	Bapak Harris	ACC Skripsi Penelitian di BSI KC Jember Gajah Mada dan mengatur jadwal wawancara	
4.	Selasa, 20 Desember 2022	Mbak Yusnita	Wawancara tentang strategi <i>customer service</i> sebagai fungsi <i>public relations</i> dalam <i>handling complaint</i>	
5.	Rabu, 21 Desember 2022	Ibu Putri	Wawancara sebagai nasabah yang ada di BSI KC Jember Gajah Mada	
6.	Kamis, 22 Desember 2022	Ibu Yulia	Wawancara sebagai nasabah yang ada di BSI KC Jember Gajah Mada	
7.	Jum'at, 23 Desember 2022	Ibu Rina	Wawancara sebagai nasabah yang ada di BSI KC Jember Gajah Mada	
8.	Selasa, 27 Desember 2022	Bapak Ramayandi	Wawancara tentang strategi <i>customer service</i> sebagai fungsi <i>public relations</i> dalam <i>handling complaint</i>	

9.	Rabu, 11 Januari 2023	Bapak Harris	Wawancara tentang profil perusahaan	
10.	Rabu, 08 Februari 2023	Bapak Harris	Meminta surat keterangan selesai penelitian di BSI KC Jember Gajah Mada	

Jember, 08 Februari 2023
Bank Syariah Indonesia
KCP Jember Gajah Mada


Barid Paladin A
Branch Manager

Lampiran : 7

DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Ramayandi Dwi L sebagai *Branch Operational & Service* Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada



Wawancara dengan Bapak Harris Eka S sebagai *Branch Operational* Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada



Wawancara dengan Mbak Yusnita A sebagai *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

LAM NEGERI
MAD SIDDIQ
B E R



Wawancara dengan Mbak Rina sebagai Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada



Wawancara dengan Mbak Putri sebagai Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada



Wawancara dengan Mbak Yulia sebagai Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Lampiran: 8

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM	 
	<small>Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kalwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005 e-mail: febg@uinkhas.ac.id Website: http://uinkhas.ac.id</small>	

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI
Nomor : B-14.PS/Un.22/7.d/PP.00.9/04/2023

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Nabila Abdullah
NIM : E20181147
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul : Strategi Customer Service sebagai Fungsi Public Relations Dalam Handling Complaint Di Bank Syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 30%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 16 April 2023
An. Dekan
Kepala Bagian Akademik
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Luhul Mulyadi



Lampiran: 9



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550
Fax (0331) 427005 e-mail: febi@uinkhas.ac.id Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>

SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Nabila Abdullah

NIM : E20181147

Semester : X (Sepuluh)

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 03 April 2023

Dosen Pembimbing,

Koordinator Prodi: Perbankan Syariah,

Nurul Widyawati Islami Rahayu

Nurul Setianingrum

Lampiran: 10

BIODATA PENULIS



DATA PRIBADI

Nama : Nabila Abdullah
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 15 Mei 2000
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Jalan Lingkar Desa, Dusun Curah Bamban Rt. 002
Rw. 021 Kec. Tanggul Wetan Kab. Jember
NIM : E20181147
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
No. HP : 085607781168
Alamat Email : nabilaabdullah678@gmail.com

RIWAYAT PENDIDIKAN

SD/MI : SDN Tanggul Wetan 02

SMP/MTs : SMPN 3 Tanggul

SMA/MA/SMK : SMK PGRI 3 Tanggul

Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember