

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH  
(*HANDLING COMPLAINT*) PADA BPRS BHAKTI SUMEKAR  
KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai 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



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

Oleh:

**GANIA SEPTIN FAIDATUR**

**NIM: E20171057**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
APRIL 2022

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH  
(*HANDLING COMPLAINT*) PADA BPRS BHAKTI SUMEKAR  
KANTOR CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai 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:

**GANIA SEPTIN FAIDATUR**

**NIM: E20171057**

Disetujui Pembimbing



**Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M.**

**NIP. 197806122009122001**

**PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH  
(HANDLING COMPLAINT) PADA BPRS BHAKTI SUMEKAR  
KANTOR CABANG JEMBER**

**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: Kamis  
Tanggal: 21 April 2022

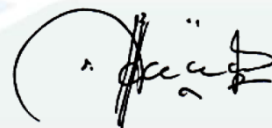
**Tim Penguji**

Ketua



Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M  
NIP. 19690523 199803 2 001

Sekretaris



Suprianik S.E., M.Si  
NIP. 1984041620 1903 2 008

Anggota :

1. Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si



2. Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M



Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember



  
Dr. Khamdan Rifa'i, S.E., M.Si.  
NIP. 196808072000031001

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنِيَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui” (Q.S Al-Anfal 27)<sup>1</sup>



---

<sup>1</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: CV penerbit Diponegoro, 2010), 180

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas rahmat dan kesempatan untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Rasa syukur terucap kepada-Mu, yang telah memberikan kemudahan dan pemahaman sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan. Saya persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Bapak dan Ibu tercinta (Mistur dan Sumaidah) terimakasih selama ini sudah memberikan dukungan berupa do'a restu serta selalu memberikan rasa ikhlas penuh kasih sayang dalam mendidik dan memberikan semangat motivasi yang tinggi.
2. Adik-adikku (Putri Dwi Faidatur dan Nadhifa Isaura Faidatur), terimakasih untuk selalu menjadi penyemangat untukku menyelesaikan skripsi ini.
3. Suamiku Muhammad Najib Amrullah yang selalu mengajari penulis banyak hal untuk menjadi pribadi yang lebih baik dan memberi semangat dalam kehidupan.
4. Sahabat *Happiness Troop*, Imelda, Nabila, Sodik, Hasan, Miftah yang senantiasa memberi dukungan, semangat, dan kebahagiaan selama saya menjadi mahasiswa.
5. Teman-teman Prodi Perbankan Syariah angkatan 2017 terkhusus kelas Perbankan Syariah 2.
6. Teman-teman organisasi PMII UIN KHAS Jember dan keluarga besar IMJ UIN KHAS Jember.
7. Almamaterku UIN KHAS Jember yang saya banggakan.

## 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 islamiyah.

Skripsi ini berjudul **“Peran *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember”** 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 Achmad Siddiq Jember. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan semua pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Babun Suharto, S.E., M.M. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember.
2. Bapak Dr. Khamdan Rifa’i, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam sekaligus Dosen Penasehat Akademik (DPA).
3. Ibu Dr. Siti Masrohatin, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing dalam penyelesaian karya tulis ini yang bersedia mengarahkan, membimbing dan

memotivasi penulis sejak awal hingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik.

4. Ibu Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Semua Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Achmad Siddiq Jember yang telah mengajarkan ilmunya dan memberikan do'a kepada penulis sehingga penulis bisa sampai pada saat ini.
6. Seluruh staff dan semua karyawan BPRS Bhakti Sumekar KC Jember yang telah bersedia memperkenankan penulis melaksanakan penelitian di Kantor BPRS Bhakti Sumekar dan memberikan ilmu pengetahuan terkait hal-hal terkait peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*).

Jember, 18 Maret 2022  
Penulis

**Gania Septin Faidatur**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

## ABSTRAK

**Gania Septin Faidatur, Siti Masrohatin,S.E.,M.M(2022):** “Peran *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember”.

*Customer service* merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan, peranan dari *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *customer service* yang handal. Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Komplain atau keluhan pelanggan adalah ucapan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditunjukkan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif.

Fokus masalah dalam penelitian ini yaitu: 1) Bagaimana peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember? 2) Apa saja faktor-faktor menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) yang dilakukan oleh *customer service* sebagai di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember?

Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Untuk mengetahui peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember, 2) Untuk mengetahui faktor-faktor menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) yang dilakukan oleh *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif dan jenis penelitian *field research* (penelitian lapangan), penentuan sumber data penelitian dilakukan menggunakan teknik *purposive*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini yaitu: 1) *Customer service* harus ramah dan cepat tanggap terhadap nasabah dalam memberikan pelayanan yang baik dan selalu mengupayakan keinginan nasabah dalam mengetahui, memberikan informasi serta membantu menyelesaikan keluhan nasabah dari awal sampai akhir agar mendapatkan kepuasan serta kepercayaan nasabah terhadap pihak BPRS Bhakti Sumekar KC Jember. 2) Faktor yang menghambat terkait mengatasi keluhan nasabah yaitu faktor pengetahuan dan kurangnya *support system*.

**Kata Kunci :** *Customer Service*, Keluhan Nasabah (*handling complaint*)



## ABSTRACT

**Gania Septin Faidatur, Siti Masrohatin, S.E.,M.M (2022):**“*The Role of Customer Service in Overcoming Customer Complaints (Handling Complaints) at BPRS Bhakti Sumekar Jember Branch Office*”.

*Customer service is one of the human resources needed by a company. In providing services, the role of customer service is directly related to consumer choices, so reliable customer service is needed. Understanding customer service in general is any activity that is intended or intended to provide customer satisfaction, through services that can meet the desires and needs of customers. Complaints or customer complaints are feedback from customers that are shown to companies that tend to be negative.*

*The focus of the problem in this study are: 1) How is the role of customer service in dealing with customer complaints (handling complaints) at BPRS Bhakti Sumekar KC Jember? 2) What are the supporting and hindering factors in dealing with customer complaints (handling complaints) carried out by customer service as a public relations function at BPRS Bhakti Sumekar KC Jember?*

*This study aims to: 1) To determine the role of customer service in overcoming customer complaints (handling complaints) at BPRS Bhakti Sumekar KC Jember,2) To determine the factors that support and hinder in overcoming customer complaints (handling complaints) carried out by customer service as a public relations function at BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.*

*This research uses a qualitative method with a descriptive approach and a field research type of research, determining the source of the research data using a purposive technique. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation.*

*The results of this study are that: 1) Customer service must be friendly and responsive to customers in providing good service and always strive for customer desires in knowing, providing information and helping resolve customer complaints from beginning to end in order to get customer satisfaction and trust in BPRS Bhakti Sumekar KC Jember. 2) Factors related to overcoming customer complaints are the knowledge factor and the lack of a support system.*

**Keywords:** *Customer Service, Handling Complaint*

## DAFTAR ISI

	Hal
<b>JUDUL PENELITIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN PENGUJI .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	10
E. Definisi Istilah .....	12
F. Sistematika Pembahasan .....	14
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	16

B. Kajian Teori.....	29
1. Manajemen Sumber Daya Manusia.....	29
2. <i>Customer Service</i> .....	33
3. Mutu Layanan.....	42
4. Keluhan Nasabah ( <i>Handling Complaint</i> ).....	43
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>51</b>
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian .....	52
C. Subjek Penelitian.....	52
D. Teknik dan Instrumen Pengambilan Data .....	53
E. Analisis Data .....	56
F. Keabsahan Data .....	58
G. Tahap-Tahap Penelitian.....	59
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>64</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian.....	64
B. Penyajian Data dan Analisis.....	78
C. Pembahasan Temuan .....	96
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>109</b>
A. Kesimpulan.....	109
B. Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>111</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

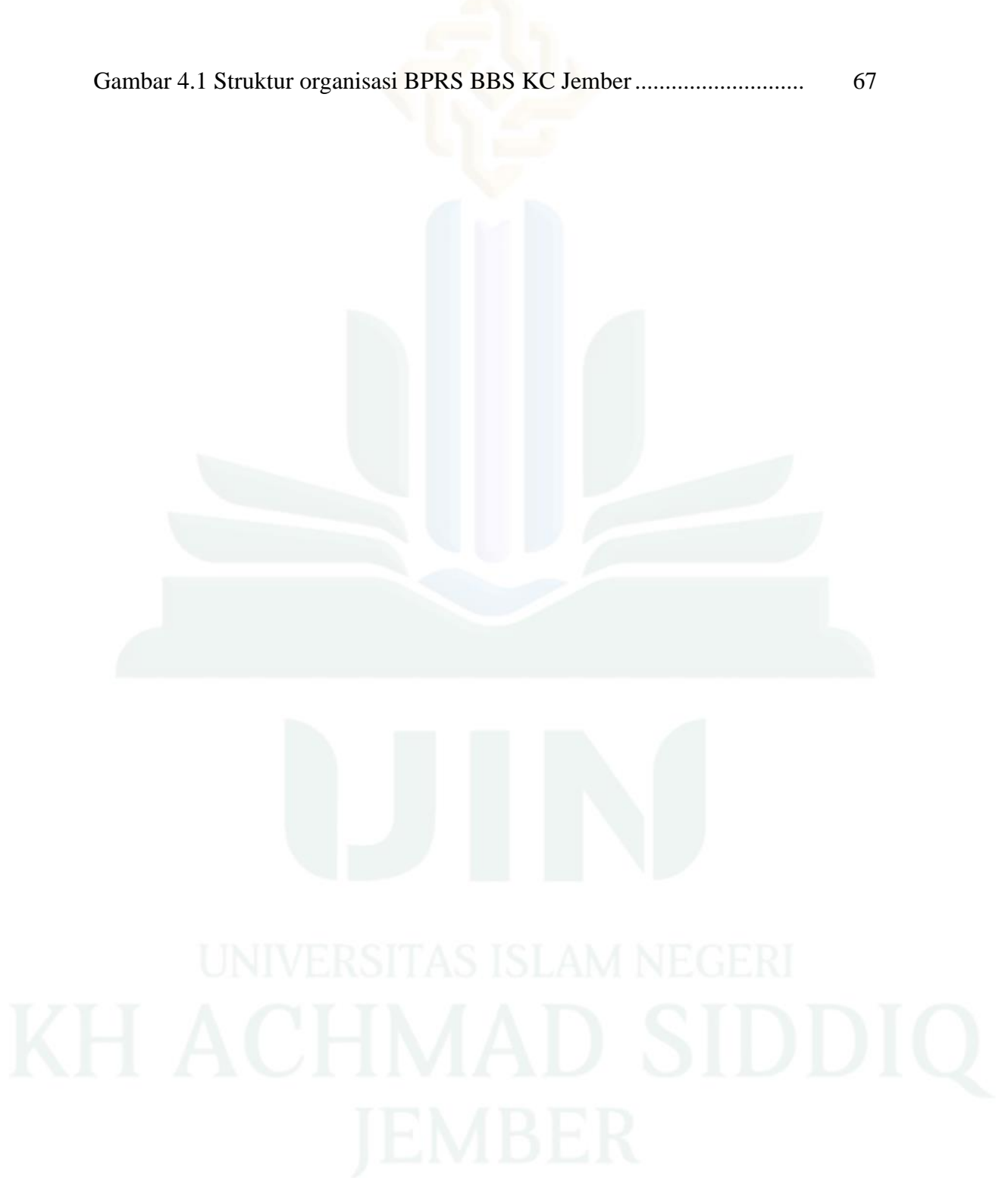
### No Uraian

1.1 Data Perbandingan Produk dan Layanan BPRS BBS KC Jember.....	7
1.2 Data Jumlah Pengaduan BPRS Bhakti Sumekar KC Jember .....	8
2.1 <i>Mapping</i> Penelitian Terdahulu.....	26



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur organisasi BPRS BBS KC Jember ..... 67



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pernyataan Keaslian Tulisan
- Lampiran 2 : Matrik Penelitian
- Lampiran 3 : Konsep Wawancara
- Lampiran 4 : Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 5 : Jurnal Penelitian
- Lampiran 6 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 7 : Dokumentasi
- Lampiran 8 : Biodata Penulis



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Di dunia yang modern saat ini, peran perbankan sangatlah besar di dalam memajukan sebuah perekonomian di sebuah negara. Hampir di semua sektor yang dimana berhubungan dengan kegiatan keuangan, selalu membutuhkan yang namanya jasa bank. Oleh karena itu pada masa ini dan masa yang akan datang, kita tidak akan lepas dari dunia perbankan jika kita menjalankan aktivitas keuangan, baik untuk perorangan ataupun lembaga.<sup>2</sup>

Lembaga keuangan syariah di Indonesia kini semakin berkembang pesat dengan seiring berjalanya waktu. Salah satunya yang sampai saat ini masih terus berkembang di Nusantara ialah lembaga keuangan bank berbasis syariah yaitu, Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Dimana BPRS merupakan perkembangan dari Bank Perkreditan Rakyat (BPR).<sup>3</sup> Berdasarkan statistik perbankan syariah yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, saat ini terdapat 167 BPRS. Hal ini membuktikan bahwa BPRS mampu menjadi lembaga keuangan yang mampu bersaing dengan bank-bank lainnya di Indonesia dan juga sangat dibutuhkan oleh masyarakat.<sup>4</sup>

Menurut UU Pasal 1 No. 21 Tahun 2008 tentang Ketentuan Umum disebutkan pengertian dari Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah Bank Syariah yang kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) merupakan

---

<sup>2</sup>Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan—Edisi Revisi 2014* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014),3.

<sup>3</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi 2014* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2014), 24.

<sup>4</sup>Dewi Hanggaraeni, *Manajemen Risiko Pembiayaan Syariah* (Jakarta: IPB Press, 2019), 127.

lembaga keuangan syariah, yang ditujukan untuk masyarakat berpenghasilan menengah kebawah. Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah terdapat perjanjian (akad) antara bank dengan pihak lain (nasabah) didasarkan pada hukum islam dan tidak ada istilah bunga melainkan nisbah bagi hasil.<sup>5</sup>

Dalam sebuah perusahaan atau organisasi, adanya sumber daya manusia yang ahli dan terampil tentu menjadi aspek yang sangat penting bagi perkembangan perusahaan itu sendiri. Banyak pendekatan yang dianut mengenai pengelolaan SDM dalam perusahaan. Saat ini pendekatan terhadap SDM telah mengalami pergeseran. Semua manusia dalam perusahaan dianggap sebagai faktor produksi, unsur organisasi dengan konotasi negatif karena kebutuhannya menekankan kehadiran dan duduk di kantor akan tetapi kini manusia telah menjadi sumber daya dengan konotasi aktif dan dinamis. SDM akan mengalami pergeseran pengaruh dari perilaku ke logika interaksi yang lebih menekankan hasil kerja. Dahulu SDM hanya mengelola orang-orang dalam perusahaan, tetapi pada masa mendatang harus mampu mengelola orang-orang diluar perusahaan. SDM mempunyai motivasi untuk mendorong berbuat positif dan daya dorong negatif yang dapat menghambat perusahaan.<sup>6</sup>

Dalam meningkatkan dan menjaga kepercayaan nasabah adalah dengan cara bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakat. Citra ini dibangun melalui kualitas pelayanan terhadap produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan

---

<sup>5</sup>Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah* (Yogyakarta: UPP AMP, 2002), 56

<sup>6</sup>I Komang Ardana, Ni Wayan Mujiati, I Wayan Mudiarta Utama, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 6.



dibangun tidak akan efektif. Oleh karena itu, bank menawarkan keamanan, kemudahan, tingkat bunga atau bagi hasil yang menarik yang hampir dimiliki oleh semua bank yang ada saat ini. Bagi bank keunggulan dan kualitas pelayanan yang dimiliki merupakan faktor penarik calon nasabah agar mau menjadi nasabah. Pelayanan nasabah atau *customer service* pada sebuah bank adalah merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan *operasional* bank sehari-hari.<sup>7</sup>

Peranan *customer service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *customer service* yang handal. Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>8</sup> *Customer service* memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menghadapi nasabah. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.<sup>9</sup>

*Customer service* itu ibarat wajah sebuah bank. Seorang *customer service* mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta

---

<sup>7</sup> A.B. Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 135.

<sup>8</sup>Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005), 202

<sup>9</sup>Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 145

mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail. Cara *customer service* dalam melayani nasabah mencerminkan bagaimana sesungguhnya sikap bank tersebut dalam memberikan layanan kepada nasabahnya. Sehingga baik buruk pelayanannya akan mempengaruhi persepsi nasabah terhadap bank tersebut. Fungsi utama dari unit *customer service* lebih cenderung kepada fungsi *marketing* karena unit ini merupakan jembatan yang menghubungkan kepentingan nasabah dan kegiatan operasional bank. Peranan *customer service* disini dapat disebut sebagai unit *front line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Dimana secara garis besar tugas dari *customer service* meliputi pemberian informasi serta pelayanan khususnya pada produk.<sup>10</sup>

*Customer Service* harus selalu bersikap baik kepada setiapnasabahnya, terlebih kepada nasabah yang membutuhkan informasiataupun ingin menyampaikan keluhannya. Dalam Al-Qur'an jugaditerangkan tentang berbaik hati kepada sesama yaitu dalam QS. Al-Baqarah ayat 195 yang berbunyi:<sup>11</sup>

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِيكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ

Artinya:“Dan infakkanlah (hartamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu jatuhkan (diri sendiri) ke dalam kebinasaan dengan tangan sendiri, dan berbuat baiklah. Sungguh, Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik”.(QS. Al-Baqarah ayat 195).

<sup>10</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005),275

<sup>11</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: CV penerbit Diponegoro, 2010), 30

Berdasarkan penelitian terdahulu yang membahas mengenai peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) seperti penelitian yang dilakukan oleh Safri Saragih menyatakan bahwa *customer service* berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan nasabah dan *customer service* juga harus menyelesaikan masalah yang ada pada nasabah dan memberikan solusi agar masalah yang dihadapi nasabah secepat selesai.<sup>12</sup> Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Meryana, menyatakan bahwa prosedur *handling complaint* yang diterapkan telah mengikuti standar yang sudah diatur yaitu *Frist Greeting CS*, Analisa kasus, Penjelasan Proses, Persyaratan, Input Data, *Cross Slling*, dan *Last Greeting*. Berdasarkan perspektif Islam *public relations* yang diterapkan yaitu bagaimana menangani komplain nasabah telah diterapkan, seperti kejujuran dan transparansi.<sup>13</sup>

BPRS Bhakti Sumekar merupakan sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bertujuan untuk membantu menyediakan modal bagi pengusaha golongan kecil dan menengah dalam meningkatkan usahanya. BPRS Bhati Sumekar adalah Bank Syariah milik Pemerintah Kabupaten Sumenep yang berdiri sejak tahun 2002. Pada tahun 2016 BPRS Bhakti Sumekar menempati posisi sebagai BPR Syariah dengan pangsa pasar dan aset terbesar dalam industri perbankan syariah di Indonesia. Aset BPRS Bhakti

---

<sup>12</sup>Safri Saragih, *Peran Customer Service Sebagai Public Relations dalam Mengatasi KeluhanNasabah di Bank Sumut SyariahMedan* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, 2019).

<sup>13</sup>Meryana, *Peran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relations Dalam Mengatasi HandlingComplaint “Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi”* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan, Lampung, 2020).

Sumekar per akhir 2016 telah mencapai Rp.615,98 miliar, sebesar Rp.428,83 pembiayaan yang telah disalurkan, sementara dana pihak ketiga (DPK) berhasil dihimpun dari masyarakat sebesar Rp.334,23 miliar. Hal ini ditandai dengan penguatan layanan dan fasilitas perbankan syariah, dan peluncuran produk dan layanan perbankan syariah. Tak sampai disini, BPRS Bhakti Sumekar menjadi salah satu BPRS dengan kinerja terbaik pada tahun 2019. BPRS Bhakti Sumekar pada era disrupsi teknologi telah menjadi salah satu BPRS yang memiliki keunggulan berbasis teknologi digital. Produk layanan yang dikeluarkan tahun 2019 adalah BBS *Mobile*, BBS *ATM Cardless*, BBS *Setrik*, BBS *Mechant* dan *Tabungan Gaul iB*. Dengan ini membuktikan bahwa BPRS Bhakti Sumekar merupakan lembaga keuangan bank syariah yang mampu membuktikan bahwa kinerjanya baik dan mampu bersaing dengan bank-bank lainnya.<sup>14</sup>

Hingga saat ini BPRS Bhakti Sumekar telah memiliki 1 kantor pusat, 26 kantor cabang dan 4 kantor kas. Salah satunya yaitu Kantor Cabang Jember yang berdiri pada tanggal 10 November 2017 yang terletak di Kabupaten Jember yang beralamatkan di Jl. Trunojoyo No.123a, Kel. Kepatihan Kec. Kaliwates KabJember Jawa Timur 68131. Pembukaan Cabang di Jember adalah bagian dari strategi BPRS Bhakti Sumekar untuk menjadi lebih besar, kuat, sehat, dan tentunya bermanfaat bagi masyarakat.<sup>15</sup>

Peneliti memilih BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember sebagai objek penelitian yaitu BPRS Bhakti Sumekar memiliki upaya strategi

---

<sup>14</sup>[www.bhaktisumekar.co.id](http://www.bhaktisumekar.co.id)

<sup>15</sup>Ibid.,

pertumbuhan dengan melakukan pengembangan jaringan kantor guna untuk mempercepat penghasilan laba. Adanya pengembangan jaringan kantor yang dilakukan oleh BPRS Bhakti Sumekar tentunya menjadi perhatian, terutama dalam memaksimalkan pelayanan dan produk yang kemudian diberikan kepada masyarakat. Mengingat BPRS Bhakti Sumekar Jember masih tergolong baru apabila dibandingkan dengan BPRS Asri Madani Nusantara yang merupakan bank syariah pertama yang beroperasi di Kabupaten Jember sebelum BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember. Berikut adalah tabel perbandingan produk dan layanan BPRS Bhakti Sumekar.

**Tabel 1.1**  
**Perbandingan Produk dan Layanan BPRS Bhakti Sumekar**

Nama BPRS	Produk-Produk	Produk Layanan
BPRS Asri Madani Nusantara	Tabungan Umum Mudharabah, Tabungan Siswa, Deposito Mudharabah Asri, Simpanan Amanah Asri, Pembiayaan Mudharabah, Pembiayaan Murabahah, Pembiayaan Al Ijarah dan Pembiayaan Multi Sewa	-
BPRS Bhakti Sumekar	Tabungan Barokah, Tabungan Gaul iB, Tambungan SimPel, Deposito Mudharabah, Pembiayaan Serbaguna, Pembiayaan UMKM, Pembiayaan Pensiunan, Pembiayaan Ijarah Multijasa, Pembiayaan Kepemilikan Emas, Gadai Emas.	BBS <i>Mobile</i> , BBS <i>ATM Cardless</i> , BBS <i>Setrik</i> , dan BBS <i>Mechant</i> .

Sumber: Data diolah dari dokumentasi

Berdasarkan pada tabel 1.1 diatas telah menunjukkan bahwa produk dan layanan BPRS Bhakti Sumekar lebih berkembang dan memiliki keunggulan berbasis teknologi. Peran *customer service* juga sangat penting dalam

kemajuan BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember untuk membuat nasabah lebih tertarik pada produknya, tidak hanya itu *customer service* pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember mempunyai peran penting untuk melayani dan mengatasi keluhanan nasabah pada saat nasabah mengajukan keluhannya. Berikut adalah tabel pengaduan nasabah pada tahun 2019-2020.

**Tabel 1.2**  
**Jumlah Pengaduan BPRS Bhakti Sumekar**

Tahun	Jumlah Pengaduan
2019	133
2020	75

Sumber : Data diolah dari dokumentasi

Pada tabel 1.2 menunjukkan jumlah pengaduan pada BPRS Bhakti Sumekar dari tahun 2019-2020 mengalami penurunan. Oleh karena itu, apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan atau masalah kaitannya dengan produk, operasional bank ataupun nasabah mengeluhkan tentang pelayanan bank yang kurang berkenan, nasabah pertama kali akan menyampaikannya kepada *customer service* dan tentunya *customer service* pula yang akan mencoba untuk menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

Pengaduan yang sering terjadi di BPRS Bhakti sumekar yaitu BBS *Mobile* dan BBS *ATM Cardless*, salah satunya nasabah sering mengalami gangguan di BBS *Mobile*, namun nasabah tersebut langsung konfirmasi kepada pihak bank ketika mengalami gangguan tersebut, tepatnya kepada *customer service*. Dari proses manajemen *komplain* yang dilakukan oleh *customer service* dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, maka nasabah akan dapat melihat, merasakan kepuasan dan ketidakpuasan

pelayanan yang diberikan. Nasabah juga akan menilai dan memutuskan untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut atau tidak, *customer service* harus selalu bersikap baik kepada setiap nasabahnya terlebih kepada nasabah yang membutuhkan informasi ataupun ingin menyampaikan keluhannya.<sup>16</sup>

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember”**

## **B. Fokus Penelitian**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas, peneliti berupaya untuk membatasi masalah-masalah yang akan diteliti agar bisa lebih terarah dan terfokus dengan merumuskan masalah dalam beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) pada BPRS Bhakti Sumekar KC Jember ?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) yang dilakukan oleh *customer service* pada BPRS Bhakti Sumekar KC Jember?

## **C. Tujuan Penelitian**

Menjawab dan memecahkan masalah merupakan tujuan utama yang harus dilakukan peneliti. Berdasarkan pokok masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

---

<sup>16</sup>Mitha, *Wawancara*, Jember, 27 September 2021.

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) pada BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) yang dilakukan oleh *customer service* pada BPRS Bhakti Sumekar KC Jember?

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi apa yang akan diberikan selesai melakukan penelitian. Kegunaan dapat bersifat teoritis dan praktis.<sup>17</sup> Hasil yang didapatkan dari penelitian ini yaitu, peneliti berharap dapat memberikan manfaat kepada banyak pihak baik berupa manfaat secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat dari hasil penelitian ini sebagai berikut:

##### **1. Manfaat Teoritis**

Diharapkan dapat memberikan wawasan pengetahuan dan untuk melengkapi kajian teoritis yang berkaitan khususnya tentang peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) dan dapat dijadikan referensi bagi pihak lain yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

---

<sup>17</sup> Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 38.



## 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

### a. Bagi Peneliti

Diharapkan penelitian ini untuk menambah wawasan pengalaman dan pengetahuan penelitian terkait dengan peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) yang diterapkan di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember dan mengetahui faktor-faktor yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) yang dilakukan oleh *customer service* pada BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.

### b. Bagi BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.

Penelitian ini diharapkan bisa mengenalkan eksistensi BPRS Bhakti Sumekar KC Jember kepada masyarakat luas, memberikan informasi yang bermanfaat, serta dijadikan sebagai masukan mengenai peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) dan faktor-faktor yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) yang dilakukan oleh *customer service* pada BPRS Bhakti Sumekar KC Jember sehingga dapat menarik lebih banyak lagi minat nasabah dan membuat nasabah merasa nyaman dengan pelayanannya.

### c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan wawasan informasi bagi masyarakat untuk mengetahui bagaimana peran

*customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*).

## E. Definisi Istilah

Definisi istilah berisi tentang pengertian istilah-istilah penting yang menjadi titik perhatian peneliti di dalam judul penelitian. Tujuannya agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna istilah sebagaimana yang dimaksud oleh peneliti.<sup>18</sup> Maka untuk mempermudah dan menghindari kesalahpahaman terhadap makna istilah dalam penelitian ini, maka uraian definisi istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Peran Customer Service

Peran menurut Soerjono Soekanto yakni, aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan, maka ia menjalankan suatu peranan.<sup>19</sup> Sedangkan menurut Riyadi, peran merupakan orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial.<sup>20</sup> Berdasarkan beberapa istilah di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian peran merupakan suatu pengaruh yang diharapkan dari seseorang dalam suatu hubungan tertentu, yang bilamana peran berlangsung, seseorang melaksanakan hak-hak dan kewajiban-kewajibannya sesuai dengan statusnya.

*Customer service* adalah kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan kepada seseorang untuk memberikan kepuasan kepada nasabah

<sup>18</sup>Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 45.

<sup>19</sup>Soekanto, *Teori Peranan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), 243.

<sup>20</sup>Riyadi, *Perencanaan Pembangunan Daerah Strategi Mengendalikan Potensi Dalam Mewujudkan Otonomi Daerah* (Jakarta: Gramedia, 2002), 138.

melalui pelayanan yang dapat memenuhi kegiatan dan kebutuhan nasabah.<sup>21</sup> *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.

Peran *customer service* merupakan segala hal yang harus dilakukan atau dijalankan oleh *customer service* yang tugas utamanya merupakan melayani nasabah.<sup>22</sup>

## 2. Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*)

*Complaint* atau keluhan pelayanan adalah ungkapan rasa kecewa atas ketidakpuasan dari standar pelayanan yang diberikan suatu bank. Keluhan dapat timbul akibat terjadinya perbedaan pendapat dan keinginan dari pengguna layanan (nasabah) terhadap suatu layanan yang diberikan, sehingga apa yang diberikan oleh pemberi layanan dirasa tidak sesuai dengan apa yang diinginkan bahkan nasabah merasa bahwa tidak diberikan pelayanan yang sesuai.<sup>23</sup>

Nasabah menurut pasal 1 ayat 17 UU No. 10 tahun 1998 adalah pihak yang menggunakan jasa bank, sedangkan menurut Tjiptono nasabah adalah setiap orang yang membeli atau menggunakan produk atau jasa perusahaan.<sup>24</sup>

Sedangkan keluhan pelanggan atau nasabah menurut sangdji merupakan ungkapan emosional pelanggan karena adanya sesuatu yang

---

<sup>21</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005) 180.

<sup>22</sup>Ibid., 189.

<sup>23</sup>Akh Mufawik Shaleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Press, 2010), 156

<sup>24</sup>Dwi Persitasari Wiryaningtyas, *Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember* (Jurnal Ekonomi dan Bisnis, vol 14 No 2, 2016), 50.

tidak dapat diterimanya, baik yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan maupun dengan pelayanan.<sup>25</sup>

Dari definisi istilah diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan judul penelitian ini adalah suatu penelitian yang membahas tentang peran *customer service* sebagai dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) pada BPRS Bhakti Sumekar KC Jember, dimana peran *customer service* sangatlah penting dalam kemajuan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember untuk membuat nasabah lebih tertarik pada produknya, tidak hanya itu *customer service* pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember mempunyai peran penting untuk melayani dan mengatasi keluhan nasabah pada saat nasabah mengajukan keluhannya. Oleh karena itu, apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan atau masalah yang kaitan dengan produk, operasional bank ataupun mengeluhkan tentang pelayanan bank yang kurang berkenan, nasabah pertama kali akan menyampaikannya kepada *customer service* dan tentunya *customer service* pula yang akan mencoba untuk menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

#### **F. Sistematika Pembahasan**

Sistematika Pembahasan berisi tentang deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari bab pendahuluan hingga penutup. Sistematika pembahasan dari penelitian adalah sebagai berikut:

---

<sup>25</sup>Sangadji, *Service Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CV. Andi, 2013), 247.

BAB I PENDAHULUAN, pada bab ini akan dipaparkan yaitu berupa latar belakang masalah, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi istilah dan sistematika pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA, pada bab ini akan dipaparkan yaitu berupa penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan pada saat ini dan kajian teori yang secara literatur berhubungan dengan judul penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN, pada bab ini akan dipaparkan yaitu berupa pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV PENYAJIAN DATA dan ANALISIS, pada bab ini akan dipaparkan yaitu berupa gambaran objek penelitian, penyajian data dan analisis data serta pembahasan temuan.

BAB V PENUTUP, pada bab ini akan dipaparkan yaitu berupa kesimpulan penelitian yang dilengkapi dengan saran dari peneliti.

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### A. Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, berikut ini merupakan hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini, yaitu:

1. Mila Ropah Siregar, Institut Agama Islam Padang sidimpuan, pada tahun 2021 dengan judul “Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabunga” Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peran *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabunga. *Customer Service* berfungsi untuk memberikan jasa layanan pada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.

Penelitian ini menggunakan dengan metode penelitian kualitatif, dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari segi pelayanan peran *customer service* PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabunga itu sangat penting karena nasabah sangat mengharapkan informasi-informasi yang jelas, *customer service* harus bisa mengetahui produk-produk yang ada di bank tersebut.

Persamaan dalam penelitian ini dengan peneliti yang akan diteliti yaitu sama-sama membahas tentang peran *customer service*. Sedangkan perbedaan penelitian ini adalah membahas tentang meningkatkan loyalitas nasabah<sup>26</sup>.

2. Sumarni, Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai, pada tahun 2021 dengan judul “Evaluasi Kinerja *Customer Service* dalam Mengatasi Komplain Nasabah di BNI Sinjai” Tujuan penelitian ini untuk mengetahui evaluasi kinerja *Customer Service* di BNI Sinjai.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa evaluasi kinerja *Customer Service* dalam mengatasi komplain nasabah pada umumnya sudah sesuai dengan standar pelayanan dan *Customer Service* di BNI Sinjai hanya satu orang mengakibatkan nasabah mengeluh karena antrian terlalu lama.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama-sama membahas tentang *Customer Service* dalam mengatasi komplain nasabah. Sedangkan perbedaan penelitian ini membahas tentang evaluasi *Customer Service*.<sup>27</sup>

3. Meryana, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, pada tahun 2020 dengan judul “Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public*

<sup>26</sup>Mila Ropah Siregar, *Peran Customer service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, Padangsidimpuan, 2021).

<sup>27</sup>Sumarni, *Evaluasi Kinerja Customer Service dalam Mengatasi Komplain Nasabah di BNI Sinjai* (Skripsi, Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai, Sinjai 2021)

*Relations Dalam Mengatasi Handling Complaint (Studi Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi)*” Tujuan peneliti ini adalah untuk mengetahui peran *customer service* sebagai fungsi *public relations* dalam mengatasi *handling complaint* dan untuk mengetahui peran *customer service* sebagai fungsi *public relations* dalam mengatasi *handling complaint* dalam perspektif islam.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prosedur *handling complaint* yang diterapkan BPRS Kotabumi mengikuti standar yang telah diatur yaitu *Frist Greeting CS*, Analisa kasus, Penjelasan Proses, Persyaratan, Input Data, *Cross Slling*, dan *Last Greeting*. Berdasarkan perspektif islam *public relations* yang diterapkan di BPRS Kotabumi yaitu bagaimana menangani komplain nasabah telah diterapkan di BPRS Kotabumi, seperti kejujura dan transparansi.

Persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan diteliti yaitu sama-sama membahas tentang peran *customer service* dalam mengatasi *handling complaint*. Sedangkan perbedaan penelitian ini adalah penelitian ini membahas bagaiman peran *customer service* dalam mengatasi *handling complaint* dalam perspektif islam.<sup>28</sup>

4. Eris Triani, Universitas Muhammadiyah Palembang, pada tahun 2019 dengan judul “Peranan *Customer Service* Dalam Menyelesaikan

---

<sup>28</sup> 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)



Komplain *Automatic Teller Mechine* (ATM) Pada Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan *customer service* dalam mengatasi komplain dari nasabah terkait dengan masalah *Automatic Teller Mechine* (ATM) dan untuk mengetahui penyelesaian komplain *Automatic Teller Mechine* (ATM) yang dilakukan oleh *customer service* terhadap nasabah.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi dalam menganalisis data yang diperoleh, penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa *customer service* memegang peranan penting dalam mengelola komplain dari nasabah, karena *customer service* menjadi perantara antara nasabah yang mengajukan komplain dengan pihak akan menyelesaikan masalah tersebut.

Persamaan penelitian ini yaitu membahas tentang peran *customer service* dalam mengatasi komplain dari nasabah. Perbedaan pada penelitian ini adalah penelitian ini lebih fokus terhadap penyelesaian *Automatic Teler Mechine* (ATM).<sup>29</sup>

5. Ma'mun, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, pada tahun 2019 dengan judul "Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan

---

<sup>29</sup> Eris Triani, *Peranan Customer Service Dalam Menyelesaikan Komplain Automatic Teller Mechine (ATM) Pada Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Palembang, Palembang, 2019)

nasabah Di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penanganan komplain di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu, mengetahui pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu, mengetahui penanganan komplain dalam perspektif Islam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*), yang bersifat *asosiatif* yaitu penelitian yang memiliki sifat hubungan antara dua variabel. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Pringsewu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan menggunakan *simple random sampling*. Hasil penelitian diketahui bahwa. Uji t penanganan komplain berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat transaksi di Bank Syariah dengan nilai t hitung  $>$  t tabel yaitu sebesar  $5,277 > 1,98$ , menurut koefisien determinasi ditunjukkan oleh *R Square* adalah sebesar 0,251 atau 25,1% yang berarti bahwa kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel penanganan komplain dan sisanya sebesar 0,749 % atau 74,9 % dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain. Penanganan komplain juga tidak terlepas pada pelayanan maka peneliti juga memasukkan pelayanan dalam prepektif Islam yaitu: Jujur, bertanggung jawab (*Al-Amanah*), tidak menipu (*Al-Kazib*), menepati janji, melayani dengan rendah hati (*Khidmah*), tidak melupakan akhirat.

Persamaan dari penelitian ini adalah pada penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai penanganan komplain. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah metode penelitian yang menggunakan metode kuantitatif dan membahas bagaimana penanganan komplain dalam perspektif ekonomi islam.<sup>30</sup>

6. Miefta Syafira Devi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, pada tahun 2019 dengan judul “Peran *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain (Studi Kasus Di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana peran *customer service* dalam manajemen komplain di BNI Syariah KC Purwokerto membuat nasabah tertarik untuk menggunakan layanan fasilitas tersebut

Penelitian ini penelitian jenis lapangan (*field reaserch*), yaitu dengan melakukan penelitian secara langsung yang dilakukan dilokasi penelitian. Pengumpulan data penelitian dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan metode analisis dengan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan *customer service* memiliki peran penting dalam mengelola komplain dari nasabah karena *customer sevice* menjadi perantara antara Bank dengan nasabah. Selain itu kelebihan dan kekurangan *customer service* di BNI syariah KC Purwikerto juga sangat mempengaruhi citra Bank namun dalam penelitian

---

<sup>30</sup> Ma'mun, *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Lampung, 2019)

ini tidak ditemukan kekurangan yang dapat mempengaruhi citra di BNI Syariah KC Purwokerto di mata masyarakat.

Persamaan pada penelitian ini adalah penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang peran *customer service* dalam mengatasi komplain. Sedangkan perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian ini memfokuskan pada peran *customer service* dalam manajemen, sementara penelitian yang diteliti yaitu bagaimana peran *customer service* sebagai fungsi *public relations* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*).<sup>31</sup>

7. Safri Saragih, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, pada tahun 2019 dengan judul “Peran *Customer Service* Sebagai *Public Relations* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumut Syariah Medan”. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui cara *customer service* bagaimana mereka mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah serta mampu menjelaskan beragam produk dan informasi bank dengan detail.

Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui wawancara, serta dokumentasi terhadap keterangan dan penjelasan yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam menganalisis data yang diperoleh, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif.

---

<sup>31</sup>Miefta Syafira Devi, *Peran Customer Service Dalam Manajemen Komplain “Studi Kasus Di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas”* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, Purwokerto, 2019)

Hasil penelitian ini menjelaskan 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.

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang peran *customer service* sebagai *public relations* dalam mengatasi keluhan nasabah. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian ini membahas tentang bagaimana strategi *customer service* sebagai *public relations* dalam mengatasi keluhan nasabah.<sup>32</sup>

8. Khusnul Imamah Nur Hakim, Universitas Islam Indonesia, pada tahun 2018 dengan judul “Prosedur *Handling Complaint* Pada Unit *Customer Service* Di Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tentang *handling complaint* dan tentang prosedur pada bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar dalam menangani hal pengaduan nasabah.

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan dua sumber data, yakni sumber data primer yang peneliti dapat dari proses wawancara dan sumber data sekunder yang peneliti dapat dari studi kepustakaan untuk selanjutnya dianalisis dengan metode berfikir induktif. Hasil dari penelitian ini yaitu petugas *customer service* bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar telah memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya dan prosedur

---

<sup>32</sup>Safri Saragih, *Peran Customer Service Sebagai Public Relations dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumut Syariah Medan* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan, 2019)

*handling complaint* pada bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar sudah mengikuti standar yang telah diatur dan sudah terealisasi dengan baik.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *handling complaint* dan *customer service*. Sedangkan perbedaan pada penelitian ini adalah penelitian ini lebih fokus kepada syarat-syarat mengenai pengaduan nasabah *handling complaint*.<sup>33</sup>

9. Neni Wijayanti, Institut Agama Islam (IAIN) Metro, pada tahun 2018 dengan judul “Peran *Customer Service* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Lampung cabang Bandar Jaya”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan tentang peran *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif, dengan dua sumber data, yakni sumber data primer yang peneliti dapat dari proses wawancara dan sumber data sekunder yang peneliti dapat dari studi kepustakaan untuk selanjutnya dianalisis dengan metode berfikir induktif. Hasil dari penelitian ini yaitu bahwa pelayanan yang dilakukan oleh *Customer Service* PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya telah termasuk dalam kategori yang baik dan telah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh nasabah sehingga mendapatkan penilaian yang positif dari nasabah. Beberapa hal yang dilakukan *Customer Service* di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

---

<sup>33</sup> Khusnul Imamah Nur Hakim, *Prosedur Handling Complaint Pada Unit Customer Service Di Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar* (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta, 2018)

dalam upayanya memberikan pelayanan terbaik diantaranya: bersikap ramah, sopan, melayani secara cepat dan tepat, melayani dengan penuh kesabaran dan menghargai nasabah.

Persamaan pada penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang bagaimana peran *customer service*. Sedangkan perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian ini membahas tentang bagaimana peran *customer service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah.<sup>34</sup>

10. Fitri Handayani, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung, pada tahun 2017 dengan judul “Peran *Customer Service* dalam pelayanan produk simpanan pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Metro Lampung”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran *customer service* dalam pelayanan produk simpanan pada Bank BRI Syariah KCP Metro.

Jenis metode penelitian ini yaitu metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, analisis data menggunakan teknik deskriptif kualitatif dengan cara berfikir induktif. Hasil dari penelitian ini adalah diketahui bahwa peranan *customer service* dalam pelayanan produk simpanan pada Bank BRI Syariah KCP Metro sudah baik, karena *customer service* telah memberikan pelayanan secara maksimal, efisien, tepat dan benar kepada nasabah. *Customer service* juga mampu menjelaskan produk-produk simpanan Bank BRI Syariah KCP Metro dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah

---

<sup>34</sup> Neni Wijayanti, *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Lampung cabang Bandar Jaya* (Skripsi, Institut Agama Islam Metro, Lampung, 2018)

dan *customer service* juga melakukan peran dan wewenangnya yang sesuai dengan aturan perusahaan.

Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang peran *customer service* dalam pelayanan. Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian ini lebih membahas tentang produk simpanan pada Bank BRI Syariah KCP Metro.<sup>35</sup>

Dari penjelasan penelitian terdahulu yang dipaparkan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang diteliti ini, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

NO	JUDUL PENELITIAN/TAHUN	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1	Mila Ropah Siregar “Peran <i>Customer Service</i> dalam Meningkatkan loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabunga”. (2021)	Persamaan dalam penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang peran <i>Customer Service</i> .	Perbedaan penelitian ini adalah membahas tentang meningkatkan loyalitas nasabah.
2	Sumarni “Evaluasi Kinerja <i>Customer Service</i> dalam Mengatasi Komplain Nasabah di BNI Sinjai”. (2021)	Persamaan dalam penelitian ini yaitu membahas tentang <i>Customer Service</i> dalam mengatasi komplain nasabah.	Perbedaan penelitian ini adalah penelitian ini membahas tentang evaluasi Kinerja <i>Customer service</i> .

<sup>35</sup> Fitri Handayani, *Peran Customer Service dalam pelayanan produk simpanan pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Metro Lampung* (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, Lampung, 2017)



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 yaitu sama-sama membahas tentang peran <i>customer service</i> dalam mengatasi <i>handling complaint</i> .	Perbedaan penelitian ini adalah penelitian ini membahas bagaimana peran <i>customer service</i> dalam mengatasi <i>handling complaint</i> dalam perspektif islam.
4	Eris Triani “Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Menyelesaikan Komplain <i>Automatic Teller Mechine</i> (ATM) Pada Bank Sumsel Babel Syari’ah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang”. (2019)	Persamaan penelitian ini yaitu membahas tentang peran <i>customer service</i> dalam mengatasi komplain dari nasabah.	Perbedaan pada penelitian ini adalah penelitian ini lebih fokus terhadap penyelesaian <i>Automatic Teler Mechine</i> (ATM).
5	Ma’mun “Pengaruh Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam” (2019)	Persamaan pada penelitian ini yaitu sama-sama membahas mengenai penanganan komplain.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah dari metode penelitian yang menggunakan metode kuantitatif dan membahas bagaimana penanganan komplain dalam perspektif ekonomi islam
6	Miefta Syafira Devi “Peran <i>Customer Service</i> Dalam manajemen Komplain (Studi Kasus Di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas)” (2019)	Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang peran <i>customer service</i> dalam mengatasi komplain.	Perbedaan dalam penelitian ini adalah, penelitian ini memfokuskan pada peran <i>customer service</i> dalam manajemen, sementara penelitian yang diteliti yaitu bagaimana peran <i>customer service</i> sebagai fungsi <i>public relations</i> dalam mengatasi keluhan nasabah ( <i>handling complaint</i> ).
7	Safri Saragih “ Peran <i>Customer Service</i> Sebagai	Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti teliti yaitu	Perbedaan dalam penelitian ini adalah penelitian ini membahas

	<i>Public Relations</i> dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumut Syariah Medan”. (2019)	sama-sama membahas tentang peran <i>customer service</i> sebagai <i>public relations</i> dalam mengatasi keluhan nasabah.	tentang bagaimana strategi <i>customer service</i> sebagai <i>public relation</i> dalam mengatasi keluhan nasabah.
8	Khusnul Imamah Nur Hakim “Prosedur <i>Handling Complaint</i> Pada Unit <i>Customer Service</i> Di Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar” (2018)	Persamaan dalam penelitian ini sama-sama membahas tentang <i>handling complaint</i> dan <i>customer service</i> .	Perbedaan dari penelitian ini lebih fokus kepada syarat-syarat mengenai pengaduan nasabah <i>handling complaint</i> .
9	Neni Wijayanti “Peran <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Lampung cabang Bandar Jaya”. (2018)	Persamaan dalam penelitian ini adalah membahas bagaimana peran <i>customer service</i> .	Perbedaan yang ada pada penelitian ini adalah penelitian ini membahas tentang bagaimana peran <i>customer service</i> dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah.
10	Fitri Handayani “Peran <i>Customer Service</i> dalam pelayanan produk simpanan pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Metro Lampung”. (2017)	Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang peran <i>customer service</i> dalam pelayanan.	Perbedaan dari penelitian ini adalah penelitian ini lebih membahas tentang produk simpanan pada Bank BRI Syariah KCP Metro.

**Sumber** : Data diolah dari penelitian terdahulu

Dari beberapa rujukan skripsi dan jurnal yang peneliti jadikan perbandingan, semuanya kredibel dan mempunyai relevansi yang sangat kuat untuk dijadikan sebagai sumber rujukan sebuah penelitian, khususnya penelitian tentang Peran *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah. Dari tabel di atas perbedaan terletak pada objek, metode penelitian, dan fokus penelitian, serta lokasi penelitian. Secara garis besar

dalam penelitian ini, peneliti ingin mengetahui tentang bagaimana peran *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember dalam mengatasi keluhan nasabahnya dan apakah ada hambatan dalam mengatasi keluhan nasabah tersebut. Peneliti ingin meneliti hal tersebut karena peran *customer service* mempunyai peran penting untuk melayani dan mengatasi keluhan nasabah pada saat nasabah mengajukan keluhannya.

Oleh karena itu, apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan atau masalah yang kaitan dengan produk, operasional bank ataupun mengeluhkan tentang pelayanan bank yang kurang berkenan, nasabah pertama kali akan menyampaikannya kepada *customer service* dan tentunya *customer service* pula yang akan mencoba untuk menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

## **B. Kajian Teori**

Kajian teori berisi tentang pembahasan teori yang dijadikan sebagai dasar pijakan dalam penelitian, pembahasan secara lebih luas dan mendalam akan semakin memperdalam wawasan peneliti dalam mengkaji permasalahan yang hendak dipecahkan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian.<sup>36</sup> Kajian teori dalam penelitian ini meliputi:

### **1. Manajemen Sumber Daya Manusia**

#### **a. Pengertian manajemen sumber daya manusia.**

Sumber daya manusia merupakan kekuatan terbesar dalam pengolahan seluruh *resources* yang ada di muka bumi, karena pada

---

<sup>36</sup>Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 39.

dasarnya seluruh ciptaan Allah yang ada dimuka bumi ini sengaja diciptakan oleh Allah untuk kemaslahatan umat manusia Hal ini sangat jelas telah ditegaskan oleh Allah dalam Al-Qur'an Al-Jatsiyah ayat 13 yang berbunyi:<sup>37</sup>

وَسَخَّرَ لَكُم مَّا فِى السَّمٰوٰتِ وَمَا فِى الْاَرْضِ جَمِيعًا مِّنْهُ لِيُبَيِّنَ لَكُم الْآيٰتِىۡنَ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُوْنَ

Artinya:“*Dan Dia menundukkan untukmu apa yang ada di langit dan apa yang ada di bumi untukmu semuanya (sebagai rahmat) dari-Nya. Sesungguhnya, dalam hal yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kebesaran Allah) bagi orang-orang yang berpikir*”.(QS. Al-Jatsiyah ayat 13)

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah penarikan, seleksi, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan-tujuan individu maupun organisasi.<sup>38</sup> Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bidang strategi dari organisasi. Manajemen sumber daya manusia harus dipandang sebagai perluasan dari pandangan tradisional untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan mengelolanya.

Menurut Simamora (1997), manajemen sumber daya manusia adalah pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.<sup>39</sup>

<sup>37</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Bandung: CV penerbit Diponegoro, 2010), 499

<sup>38</sup>Sarinah Sihombing, *Manajemen Sumber Daya Manusia* ( Jakarta: Penerbit In Media, 2015), 5.

<sup>39</sup>Eddy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama* (Jakarta: Kencana, 2009), 5

b. Fungsi operasional manajemen sumber daya manusia

Fungsi operasional dalam manajemen sumber daya manusia merupakan dasar pelaksanaan MSDM yang efisien dan efektif dalam pencapaian tujuan organisasi atau perusahaan. fungsi operasional MSDM terbagi menjadi lima fungsi, yaitu:<sup>40</sup>

1) Fungsi perencanaan (*Planning*)

Fungsi perencanaan merupakan fungsi MSDM yang sangat esensial, hal ini karena menyangkut rencana pengelolaan SDM organisasi atau perusahaan baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

2) Fungsi pengadaan (*Procurement*)

Fungsi pengadaan merupakan fungsi MSDM dalam usaha untuk memperoleh jenis dan jumlah SDM yang tepat, melalui proses pemanggilan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan SDM yang diperlukan sesuai dengan tujuan organisasi atau perusahaan.

3) Fungsi pengembangan (*Development*)

Fungsi pengembangan merupakan fungsi MSDM dalam proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual dan moral SDM melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan diberikan harus sesuai dengan kebutuhan masa kini dan masa mendatang.

---

<sup>40</sup> Sarinah Sihombing, *Manajemen Sumber Daya Manusia* ( Jakarta: Penerbit In Media, 2015), 6

#### 4) Fungsi kompensasi

Fungsi kompensasi merupakan fungsi MSDM dalam proses balas jasa langsung dan tidak langsung kepada SDM sebagai imbal jasa (*Output*) yang diberikan kepada organisasi dan perusahaan.

#### 5) Fungsi pengintegrasian

Fungsi pengintegrasian merupakan fungsi MSDM dalam mempersatukan kepentingan organisasi/perusahaan dengan kebutuhan SDM, sehingga akan dapat tercipta kerjasama yang saling menguntungkan.

#### 6) Fungsi pemeliharaan

Fungsi pemeliharaan merupakan fungsi MSDM untuk memelihara dan meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas SDM agar tercipta hubungan jangka panjang.

#### c. Manfaat manajemen sumber daya manusia

Implementasi manajemen sumber daya manusia (MSDM) akan dapat memberikan manfaat baik pada organisasi /perusahaan, berikut adalah manfaat MSDM pada organisasi/perusahaan:<sup>41</sup>

- 1) Organisasi atau perusahaan akan memiliki sistem informasi SDM.
- 2) Organisasi atau perusahaan akan memiliki hasil analisis pekerjaan/jabatan.
- 3) Organisasi atau perusahaan akan memiliki kemampuan dalam menyusun dan menetapkan perencanaan SDM.

---

<sup>41</sup>Sarinah Sihombing, *Manajemen Sumber Daya Manusia* ( Jakarta: Penerbit In Media, 2015), 8.

- 4) Organisasi atau perusahaan akan mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas rekrutmen dan seleksi tenaga kerja.
- 5) Organisasi atau perusahaan akan dapat melaksanakan pelatihan secara efektif dan efisien.
- 6) Organisasi atau perusahaan akan dapat melakukan penilaian kerja secara efisien dan efektif.
- 7) Organisasi atau perusahaan akan dapat melaksanakan program dan pembinaan karir secara efisien dan efektif.
- 8) Organisasi atau perusahaan akan dapat menyusun skala upah (gaji) dan mengatur kegiatan berbagai keuntungan/manfaat lainnya dalam mewujudkan sistem balas jasa bagi pekerja.

## **2. Customer Service**

### **a. Pengertian *customer service***

Secara umum, pengertian *customer service* adalah kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan kepada seseorang untuk memberikan kepuasan kepada nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Artinya setiap *customer service* harus melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya.<sup>42</sup>

---

<sup>42</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), 179.

Adapun pengertian lain dari *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>43</sup>

Dari uraian diatas dapat diketahui bahwa *customer service* adalah orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan informasi dan merupakan perantara antara bank dengan nasabah yang akan menggunakan produk bank tersebut, serta memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak.

*Customer service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk sesuai dengan tugas dan fungsinya *customer service* diharapkan dapat melakukan “*one stop service*” yang artinya bahwa nasabah cukup menghubungi bagian *customer service* saja dalam berhubungan dengan bank.<sup>44</sup>

b. Fungsi dan tugas *customer service*

Sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus dijalankan. *Customer service* harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Dalam praktiknya fungsi *customer service* adalah sebagai *resepsionis*, sebagai *deskman*, sebagai *salesman*, sebagai *customer relation officer*,

---

<sup>43</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 250.

<sup>44</sup>Ibid., 252.



sebagai komunikator.<sup>45</sup> Tugas seorang *customer service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

1) Sebagai *resepsionis*

Dalam hal ini *customer service* bertugas menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, terang, simpatik, menarik dan menyenangkan. Dalam hal ini *customer service* harus bersikap selalu memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas. Penggunaan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “selamat pagi/siang/sore” sesuai kondisinya.<sup>46</sup>

2) Sebagai *deskman*

Tugas *customer service* antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat, dan ciri-ciri produk bank. Kemudian menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi sesuai dengan transaksi yang akan ia lakukan.<sup>47</sup>

3) Sebagai *salesman*

Tugasnya adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama juga berusaha mengatasi setiap

---

<sup>45</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005), 202-203.

<sup>46</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), 251.

<sup>47</sup> Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 300.

permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan nasabah.

4) Sebagai *customer relation officer*

Dalam hal ini *customer service* harus menjaga *image* bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank.

5) Sebagai komunikator

Memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Disamping itu juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.<sup>48</sup>

Dari uraian diatas tentang fungsi dan tugas *customer service* dapat dipahami bahwa *customer service* mampu untuk melayani, memahami, dan mengerti tentang nasabah dengan cara mendengarkan berbagai keluhan yang diberikan nasabah, serta *customer service* juga berfungsi sebagai perantara antara bank dan nasabah dimana *customer service* mampu menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank dan mampu menjual produk-produk kepada calon nasabah maupun nasabah dan menjalin hubungan baik dengan setiap nasabah dan mampu berkomunikasi dengan baik demi memberikan kemudahan bagi nasabah.

---

<sup>48</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*(Jakarta: Kencana, 2005), 203

c. Peran *customer service*

*Customer service* berperan dalam memberikan pelayanan yang terbaik pada nasabah yang ingin bertransaksi dengan bank. Secara umum, Peranan *customer service* bank adalah sebagai berikut:<sup>49</sup>

- 1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- 2) Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Seperti meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah bank kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk.

Seorang *customer service* dalam melaksanakan tugasnya haruslah terlebih dahulu memahami pekerjaan yang akan dikerjakannya terutama yang berkenaan dengan pelayanan terhadap nasabah. Dasar-dasar pelayanan perlu dikuasai oleh seorang *customer service* sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah sangat beragam. Ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami, sebagai berikut :<sup>50</sup>

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapih dan bersih, artinya petugas *customer service* harus mengenakan baju dan celana yang sepadang dengan kombinasi yang menarik. *Customer service* juga harus berpakaian necis tidak kumal dan baju lengan panjang jangan digulung. Terkesan pakaian yang dikenakan benar-benar memikat

<sup>49</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005),181.

<sup>50</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005),205.

konsumen. Gunakan pakaian seragam jika petugas CS diberikan pakaian seragam sesuai waktu yang telah ditetapkan.

- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah petugas *customer service* tidak ragu-ragu, yakin dan percaya diri yang tinggi. Petugas *customer service* juga harus bersikap akrab seolah-olah sudah kenal lama. Dalam melayani nasabah petugas *customer service* haruslah murah senyum dengan raut muka yang menarik hati,serta tidak dibuat-buat.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal. Pada saat nasabah datang petugas *customer service* harus segera menyapadan kalau sudah bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya. Namun jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu, apa yang dapat kami bantu.
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan, usahakan pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap, menghormati tamu sertatekun mendengarkan sekaligus berusaha memahami keinginan konsumennya.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, artinya dalam berkomunikasi dengan nasabah gunakan Bahasa Indonesia yang benar atau bahasa daerah yang benar pula. Suara yang digunakan

harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya dalam melayani nasabah jangan terlihat loyo, lesu atau kurang semangat. Tunjukkan pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan kemauan nasabah.
- 7) Jangan menyela dan memotong pembicaraan, pada saat nasabah sedang berbicara usahakan jangan memotong atau menyela pembicaraan. Kemudian hindarkan kalimat yang bersifat teguran atau sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah. Kalau terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat.
- 8) Mampu meyakini nasabah serta memberikan kepuasan, setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan aguman-agumen yang masuk akal. Petugas *customer service* juga harus mampu memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan, artinya jika ada pertanyaan atau permasalahan yang tidak sanggup dijawab atau diselesaikan oleh *customer service*, maka harus meminta bantuan petugas yang mampu.
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani, artinya jika pada saat tertentu, petugas *customer service* sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, maka beritahukan kepada nasabah kapan akan dilayani dengan simpatik.

Dalam melayani nasabah sangat diperlukan berbagai sikap *customer service* yang mampu menarik minat nasabah dalam berhubungan dengan *customer service*. Beberapa sikap yang harus diteladani oleh seorang *customer service* adalah:<sup>51</sup>

- 1) Beri kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya, dalam hal ini petugas *customer service* harus dapat menyimak dan berusaha memahami keinginan dan kebutuhan nasabah.
- 2) Dengarkan baik-baik, selama nasabah mengemukakan pendapatnya dengar dan simak baik-baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah, terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.
- 3) Jangan menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara, sebelum nasabah selesai bicara petugas *customer service* dilarang memotong atau menyela pembicaraan. Usahakan nasabah sudah benar-benar selesai baru petugas *customer service* menanggapi.
- 4) Ajukan pertanyaan setelah nasabah berbicara, pengajuan pertanyaan kepada nasabah baru dilakukan apabila nasabah sudah selesai bicara. Pengajuan pertanyaan hendaknya dengan bahasa yang baik, singkat dan jelas.
- 5) Jangan marah dan jangan mudah tersinggung, cara bicara, sikap atau nada bicara jangan sekali-kali menyinggung nasabah. Kemudian

---

<sup>51</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), 208.

*customer service* jangan mudah marah terhadap nasabah yang bertemperamen.

- 6) Jangan mendebat nasabah, jika ada hal-hal yang kurang disetujui usahakan beri penjelasan sopan dan jangan sekali-kali berdebat atau memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
- 7) Jaga sikap sopan, ramah, dan selalu bersikap tenang, dalam melayani nasabah sikap sopan santun, ramah tamah harus selalu dijaga. Begitupula dengan emosi harus tetap terkendali dan selalu berlaku tenang dalam menghadapi nasabah yang kurang menyenangkan.
- 8) Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya, sebaiknya petugas *customer service* tidak menangani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenangnya. Serahkan kepada petugas yang berhak, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.
- 9) Tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu, Nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya ingin dibantu. Oleh karena itu, berikan perhatian sepenuhnya dan tunjukkan bahwa memang kita ingin membantu nasabah.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KH ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

### 3. Mutu Pelayanan

Mutu merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pelayanan merupakan tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan sesuatu.<sup>52</sup> Dengan demikian mutu pelayanan merupakan perilaku nasabah yang memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah demi tercapainya kepuasan pada nasabah itu sendiri sehingga akan mempengaruhi keputusan nasabah. Dalam memberikan pelayanan jasa yang baik terdapat lima dimensi penentu kualitas atau mutu jasa pelayanan, yaitu:<sup>53</sup>

a. *Tangibles*

Kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal, yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.

b. *Reliability*

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya

---

<sup>52</sup>Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 180

<sup>53</sup>*Ibid.*, 182



c. *Responsiveness*

Kemampuan untuk membantu dan memeberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.

d. *Assurance*

Pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

e. *Empaty*

Memberikan perhatian dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah

#### **4. Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*)**

a. Pengertian keluhan nasabah (*handling complaint*)

Berdasarkan Undang-Undang Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang penyelesaian Pengaduan nasabah, *complaint* adalah sebuah ungkapan ketidakpuasan yang dirasakan nasabah yang dapat disebabkan karena adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank.

Komplain atau keluhan pelayanan adalah ungkapan rasa kecewa atas ketidakpuasan dari standar pelayanan yang diberikan suatu bank. Keluhan dapat timbul akibat terjadinya perbedaan pendapat dan

keinginan dari pengguna layanan (nasabah) terhadap suatu layanan yang diberikan, sehingga apa yang diberikan oleh pemberi layanan dirasa tidak sesuai dengan apa yang di inginkan bahkan nasabah merasa bahwa tidak diberikan pelayanan yang sesuai.<sup>54</sup>

b. Penanganan keluhan nasabah

Terdapat beberapa hal penting yang harus diperhatikan ketika sedang menangani keluhan nasabah adalah sebagai berikut:<sup>55</sup>

1) Empati terhadap penyampaian keluhan (*empathy*)

Empati merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan, karena dapat merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah. Empati dapat ditunjukkan dengan menyediakan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhannya.

2) Kecepatan dalam memberikan tanggapan (*quick response*).

Kecepatan dan ketepatan sangat dibutuhkan dalam menangani keluhan. Kecepatan dan ketepatan memberikan tanggapan dapat meredam atau menghilangkan informasi negatif dan penyampaian keluhan serta mengurangi rasa ketidakpuasan nasabah.

3) Permintaan maaf (*apology*)

Secara umum pengeluh mengharapkan permintaan maaf maka selaku pihak bank seharusnya selalu menyampaikan

<sup>54</sup> Akh Mufawik Shaleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Press, 2010), 9

<sup>55</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 129-130.

permintaan maaf ketika nasabah atau masyarakat menyampaikan keluhan atas dasar ketidakpuasan suatu pelayanan.

4) Kredibilitas (*credibility*)

Kredibilitas merujuk pada keinginan sebagai pelaku/pemberi layanan untuk menyikapi bahwa pengeluh telah mendapatkan masalah dan upaya apa yang dapat dilakukan untuk mencegah agar kejadian yang sama terjadi pada masa yang akan datang.

5) Perhatian (*attentiveness*)

Perhatian merujuk pada interaksi antara pihak pemberi layanan dengan penyampaian keluhan. Perhatian merupakan sebuah dimensi yang kompleks karena tergantung pada kepercayaan pada orang, bukan pada prosedur. Komunikasi antara pengeluh dengan pihak pemberi layanan merupakan sebuah konstruksi kunci pada kebanyakan situasi pengelolaan keluhan. Interaksi antara organisasi/pihak pemberi layanan dengan penyampaian keluhan dapat memiliki efek positif terhadap kepuasan penanganan keluhan.

Dalam menangani keluhan nasabah seorang petugas *customer service* dituntut untuk mampu dalam empat aspek yaitu:<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014),130-131.

## a) Simak

Dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah seorang *customer service* harus memiliki tiga hal berikut ini:

- 1) Tenang dan sabar, dalam menghadapi keluhan nasabah petugas *customer service* tidak boleh langsung menjawab keluhan, akan tetapi harus memahami masalah dan mengakui hak nasabah untuk menguraikan keberatan nasabah yang ada.
- 2) Menunjukkan empati, seorang *customer service* harus dapat menunjukkan empati terhadap terhadap nasabah dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi atau dialami nasabah serta dilakukan dengan tidak memotong pembicaraan.
- 3) Dalam situasi tertentu dapat mencari tempat atau ruangan khusus dimana nasabah dapat menyampaikan keluhannya dan *customer service* dapat menyimak dengan baik keluhan yang dihadapi oleh nasabah tersebut.

## b) Buat catatan

Seorang petugas *customer service* harus dapat merangkum semua keluhan nasabah dengan membuat catatan yang berisi data nasabah dan kronologis permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. *Customer service* tidak boleh

beranggapan langsung bahwa mereka mengerti keberatan atau masalah nasabah tanpa mengecek terlebih dahulu. Seorang *customer service* harus dapat menggali lebih lanjut untuk mendapatkan keberatan atau masalah yang dihadapi oleh nasabah yang sebenarnya.

c) Konfirmasi

Setelah merasa memahami permasalahan/keberatan nasabah yang sebenarnya petugas *customer service* sebaiknya tidak segera secara langsung memberikan jawaban, akan tetapi merangkum kembali apa yang telah didengar dan dipahami dari nasabah serta mengecek ulang pengertian mereka, misalnya dengan kata “apakah demikian Ibu/Bapak?”.

d) Selesaikan Permasalahan

Setelah mengetahui keberatan/masalah yang dihadapi oleh nasabah sebenarnya, maka petugas *customer service* dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan macam keberatan/masalah yang dihadapi nasabah.

c. Proses penanganan keluhan nasabah

Tahapan-tahapan proses penanganan pengaduan nasabah yang dilakukan oleh petugas bank dapat dilakukan dengan mengikuti proses urutan sebagai berikut:<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014),137-138.

- 1) Nasabah menyampaikan pengaduannya melalui *channel-channel* yang tersedia.
- 2) Petugas bank mencatat pengaduan nasabah dan mengidentifikasi apakah pengaduan tersebut dapat dikategorikan sebagai pengaduan (*customer complaint*) atau hanya pertanyaan (*customer query*).
- 3) Petugas bank yang mencatat pengaduan nasabah yang selanjutnya akan mendaftarkan pengaduan tersebut ke dalam sistem pengaduan (*complaint management system*) di bank untuk dikirimkan ke departemen yang menjadi sebab pengaduan itu terjadi.
- 4) Departemen yang dituju oleh pengaduan nasabah selanjutnya disebut "*Resolving Party*". *Resolving Party* menerima pengaduan yang ada kemudian melakukan investigasi untuk menyelesaikan pengaduan tersebut. Lamanya investigasi yang diperlukan tergantung jenis pengaduan yang diterima dan perkiraan hari kerja dibutuhkan (*service level agreement/SLA*).
- 5) Untuk setiap *SLA (service level agreement)* yang dilalui harus melalui tingkatan pemberitahuan (*notification level*) kepada tiap-tiap tingkatan manajemen di departemen yang bersangkutan. Tujuannya adalah untuk memberikan informasi tentang jumlah dan status pengaduan dari nasabah.
- 6) Setelah investigasi dilakukan dan pengaduan nasabah telah ditemukan jalan keluarnya, maka *Resolving Party* menghubungi *Logger* untuk memberitahukan bahwa pengaduan nasabah telah

selesai diinvestigasi dan meminta *Logger* menghubungi nasabah untuk memberitahukan bahwa pengaduannya telah diinvestigasi dengan solusi yang ditawarkan.

Jika nasabah merasa puas atas hasil investigasi yang dilakukan oleh bank, maka bank bisa segera menutup nomor registrasi pengaduan tersebut, tetapi jika nasabah belum merasa puas maka bank bisa kembali membuka nomor registrasi pengaduan tersebut dan kembali melakukan investigasi.

d. Penyelesaian keluhan nasabah

Berdasarkan dengan peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang “penyelesaian pengaduan nasabah” untuk menyelesaikan pengaduan atau komplain yang diajukan nasabah, maka bank diwajibkan untuk memutuskan peraturan dan prosedur tertulis yang meliputi antara lain sebagai berikut:

1) Penerimaan pengaduan

Bank wajib menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah paling kurang memuat:

- a) Nomor registrasi pengaduan
- b) Tanggal penerimaan pengaduan
- c) Nama nasabah
- d) Nama dan nomor telepon petugas bank yang menerima pengaduan
- e) Deskripsi singkat pengaduan

## 2) Penanganan dan penyelesaian pengaduan

Bank diberikan waktu 2 hari kerja untuk memberikan tanggapan atas pengaduan atau keluhan nasabah secara lisan, sementara untuk pengaduan tertulis bank wajib menyelesaikan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis.

Setelah batas waktu yang telah ditentukan, bank wajib menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis kepada nasabah untuk hal pengaduan tertulis, sementara untuk hal pengaduan yang diajukan secara lisan bank dapat menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan secara tertulis dan atau lisan kepada nasabah. Hasil penyelesaian pengaduan paling kurang memuat:

- a) Nomor registrasi pengaduan
  - b) Permasalahan yang diadukan
  - c) Hasil penyelesaian pengaduan yang disertai penjelasan dan alasan yang cukup
- ## 3) Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan

Bank wajib menata seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan.<sup>58</sup>

---

<sup>58</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT. GramediaPustaka Utama, 2014), 138-139.



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Pada penelitian ini menggunakan teknik dan metode penelitian,<sup>59</sup> yaitu:

#### **A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan yang dilakukan yaitu 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 dan individu secara holistik (utuh).<sup>60</sup> Penelitian ini merupakan bentuk penelitian yang menggunakan format deskriptif kualitatif. Metode deskriptif merupakan pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Tujuannya yaitu mendeskripsikan apa adanya subvariabel, gejala atau keadaan bukan untuk menguji hipotesis.<sup>61</sup>

Jenis Penelitian ini termasuk kategori penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan merupakan metode untuk mengumpulkan data kualitatif, peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan pengamatan tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah.<sup>62</sup> Dengan menggunakan jenis penelitian lapangan ini peneliti ingin mengetahui secara langsung dari tempat penelitian mengenai peran *customer service* mengatasi

---

<sup>59</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&d* (Bandung: Alfabeta, 2017), 2.

<sup>60</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2005), 4.

<sup>61</sup> Andi Prastowo, *Memahami Metode-Metode Penelitian* (Yogyakarta: ArRuzz Media, 2011), 204.

<sup>62</sup> Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), 26.

keluhan nasabah (*handling complaint*) pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.

## **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian menunjukkan dimana penelitian tersebut dilakukan. Adapun lokasi yang dijadikan penelitian adalah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember yang beralamat Jalan Trunojoyo No. 123a, Kauman, Kepatihan, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur .

Hal-hal yang menjadi pertimbangan untuk melakukan penelitian terkait di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember yaitu:

1. Lokasi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember yang strategis berada di pusat kota Jember.
2. BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember merupakan salah satu BPRS yang berkembang di Jember.
3. Bhakti Sumekar Cabang Jember saat ini salah satu BPRS yang pertama meluncurkan produk Gerakan Menabung Milenial atau Gaul iB yang berbasis android dan BPRS Bhakti Sumekar juga memiliki produk layanan e-channel seperti BBS Setrik, BBS Mobile, BBS ATM, BBS CRM, dan BBS Merchant.

## **C. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ini menggunakan *purposive* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini misalnya orang tersebut dianggap paling mengetahui tentang apa yang kita

harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.<sup>63</sup>

Adapun sumber data dan informan yang dibutuhkan dan ada di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember yaitu :

1. Pimpinan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember (Bapak M. Chairil Anwar Sandy)
2. *Customer service* BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember (Venthly Bintang Kurniawati)
3. *Account Officer* (AO), Wiwin Adi Wiyati dan Dwi Arif Setiawan
4. Nasabah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember (Ibu Mitha, Ibu Ida, Bapak Misbah dan Bapak Hariyono)

#### **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,<sup>64</sup> 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 tersebut.<sup>65</sup> Adapun teknik observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi terus terang,

<sup>63</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&d* (Bandung: Alfabeta, 2017), 219.

<sup>64</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&d* (Bandung: Alfabeta, 2017), 224.

<sup>65</sup>Ibid.,226.

maksudnya adalah peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian.<sup>66</sup>

Adapun teknik observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Situasi dan kondisi di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.
- b. Letak atau keadaan geografis tempat penelitian, yaitu BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.
- c. Ruang lingkup di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, yaitu pewawancara mengajukan pertanyaan dan terwawancara memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>67</sup> Adapun teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah:

- a. Wawancara terstruktur

Wawancara yang pewawancara menetapkan sendiri masalah dan mempersiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang akan diajukan.<sup>68</sup>

- b. Wawancara tak berstruktur

Wawancara tidak berstruktur dimana peeneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.<sup>69</sup>

<sup>66</sup>Ibid., 227-228.

<sup>67</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung : Remaja Rosdakarya, 2005), 186.

<sup>68</sup>Ibid., 190.

Teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terstruktur dan tak berstruktur. Alat yang digunakan untuk perekaman adalah *Handphone*, dan untuk pencatatan adalah buku catatan. Sedangkan teknik wawancara yang akan dilakukan oleh penulis yaitu mengenai:

- 1) Peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.
- 2) Faktor-faktor yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) yang dilakukan oleh *customer service* sebagai pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan 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 dan wawancara lebih dapat dipercaya bila didukung oleh dokumentasi.<sup>70</sup>

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

---

<sup>69</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&d* (Bandung: Alfabeta, 2017), 33

<sup>70</sup>Ibid, 240.

- a. Sejarah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember
- b. Visi dan Misi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember
- c. Tujuan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember
- d. Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember
- e. Jumlah Nasabah, jumlah keluhan nasabah dan lainnya yang berkaitan dengan kegiatan wawancara penelitian di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.
- f. Data-data lain yang dibutuhkan.

#### **E. Analisis Data**

Analisa 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 yaitu<sup>71</sup>:

##### **1. Pengumpulan Data(Data Collection)**

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data pada umumnya. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan

---

<sup>71</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&d* (Bandung: Alfabeta, 2017), 244-246.

observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-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.

## **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*)**

Adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi 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.<sup>72</sup>

## F. Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data yang diperoleh penelitian menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Jadi triangulasi berarti cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan.<sup>73</sup>

Dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebagai teknik pemeriksaan atau keabsahan data yaitu menggunakan:

### 1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.<sup>74</sup> Adapun langkah dalam triangulasi sumber yaitu:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.

---

<sup>72</sup>Ibid, 247-253.

<sup>73</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*(Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), 330-332.

<sup>74</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&d* (Bandung: Alfabeta, 2017), 274.



- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.<sup>75</sup>

## 2. Triangulasi metode

Triangulasi metode adalah untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan metode atau teknik yang berbeda.<sup>76</sup> Adapun langkah dalam triangulasi metode yaitu:

- a. Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data.
- b. Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.<sup>77</sup>

## G. Tahap-Tahap Penelitian

Pada bagian ini menguraikan rencana pelaksanaan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, mulai dari penelitian pendahuluan, pengembangan desain, penelitian sebenarnya dan sampai pada penulisan laporan.<sup>78</sup>

### 1. Tahap Pra-lapangan

Dalam penelitian ini sebelum turun langsung ke lapangan peneliti mempersiapkan proposal penelitian sebagai rancangan awal nantinya ketika

<sup>75</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*(Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), 331.

<sup>76</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&d* (Bandung: Alfabeta, 2017)., 274.

<sup>77</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*(Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), 331.

<sup>78</sup>Tim Penyusun , *Pedoman Penulisan Karya ilmiah* (Jember: IAIN Jember Press, 2017), 48.

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 BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember yang beralamat di Jalan Trunojoyo No. 123a, Kauman, Kepatihan, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur.

c. Mengurus perizinan

Sebelum mengadakan penelitian, peneliti terlebih dahulu mengurus perizinan dengan meminta surat permohonan penelitian kepada pihak kampus yang lalu diserahkan kepada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.

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

Pada tahap ini peneliti mulai memilih informan untuk mengadakan informasi. Informan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu pihak yang mengelola BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.

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 penelitian

Pada tahap ini peneliti mempersiapkan diri baik secara fisik, psikologi, maupun mental. Peneliti menyesuaikan diri dengan kebiasaan dan budaya warga di dalam BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember.

## 2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

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.<sup>79</sup>

Ketiganya berturut-turut diuraikan seperti berikut ini:

---

<sup>79</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), 137.

a. Memahami latar penelitian dan 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.

c. Berperan serta sambil 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.<sup>80</sup>



---

<sup>80</sup>Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005), 127-148.

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALIIS**

#### **A. Gambaran Objek Peneliitan**

Dalam suatu penelitian, latar belakang objek merupakan salah satu bagian yang harus dijelaskan secara rinci untuk mengetahui bagaimana keadaan, situasi dan kondisi situasi yang menjadi suatu objek penelitian. Diantaranya pembahasan pada latar belakang objek penelitian ini penulis akan menjelaskan hal-hal berikut yang meliputi:

##### **1. Sejarah Berdirinya BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember**

BPRS Bhakti Sumekar dahulu merupakan sebuah Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) Kabupaten Sumenep. Bank ini didirikan pada tanggal 16 September 2002 dengan bentuk perseroan terbatas (PT), kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).<sup>81</sup>

BPRS Bhakti Sumekar berkantor pusat di Sumenep dengan satu cabang di Pamekasan dan Layanan kantor kas yang tersebar di seluruh kabupaten Sumenep. Untuk meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah dalam rangka meningkatkan pendapatan Asli Daerah (PAD), Pemerintah Kabupaten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut. Dimana pada gilirannya Lembaga Keuangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan

---

<sup>81</sup><https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/>, 24 Agustus 2021.

masyarakat daerah secara merata. Untuk memenuhi maksud dan tujuan tersebut diatas Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi Bank Perkreditan Rakyat yang berdomosili di Sidoarjo yaitu PT.BPR DANA MERAPI untuk kemudian direlokasi ke Kabupaten Sumenep.

Dalam perkembangannya PT. BPR Dana Merapi telah mengalami perubahan nama menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar dengan Akta Nomor 24 tanggal 16 September 2002 oleh Notaris Karuniawan Surjanto, SH notaris di Sidoarjo dan Persetujuan dari Bank Indonesia no.04/8/KEP/PBI/sb/2002 tanggal 11 Nopember 2003 dan mendapat pengesahan Departemen Kehakiman RI dan HAM RI, No. C-19351 NT.01.04 tahun 2002 tanggal 08 Oktober 2002 tentang Persetujuan Akta Perubahan Anggaran Dasar Perseroan Terbatas.<sup>82</sup>

Hingga saat ini Bank BPRS Bhakti Sumekar telah memiliki 1 kantor pusat, 26 kantor cabang dan 4 kantor kas, salah satunya yaitu Kantor Cabang Madya yang berdiri pada tanggal 10 November 2017 yang terletak di Kabupaten Jember yang beralamatkan di Jl. Trunojoyo No.123a, Kel. Kepatihan Kec. Kaliwates Kab. Jember Jawa Timur 68131.hakti Sumekar.<sup>83</sup>

## **2. Visi dan Misi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember**

Adapun Visi dan Misi dari Bank BPRS Bhakti Sumekar adalah sebagai berikut:<sup>84</sup>

<sup>82</sup><https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/>, 24 Agustus 2021

<sup>83</sup>Dokumentasi, Jember 23 Agustus 2021.

<sup>84</sup>Dokumentasi, Visi dan Misi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember, Jember, 23 Agustus 2021.

**a. Visi BPRS Bhakti Sumekar**

Terwujudnya masyarakat yang sejahtera dengan berlandaskan nilai-nilai agama dan budaya.

**b. Misi BPRS Bhakti Sumekar**

- 1) Perantara keuangan antar pelaku ekonomi yang berlebih dengan yang kurang dalam permodalan berdasarkan syariah.
- 2) Membantu pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah.
- 3) Mengupayakan meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD).

**3. Struktur dan Ruang Lingkup Kegiatan Usaha****a. Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember**

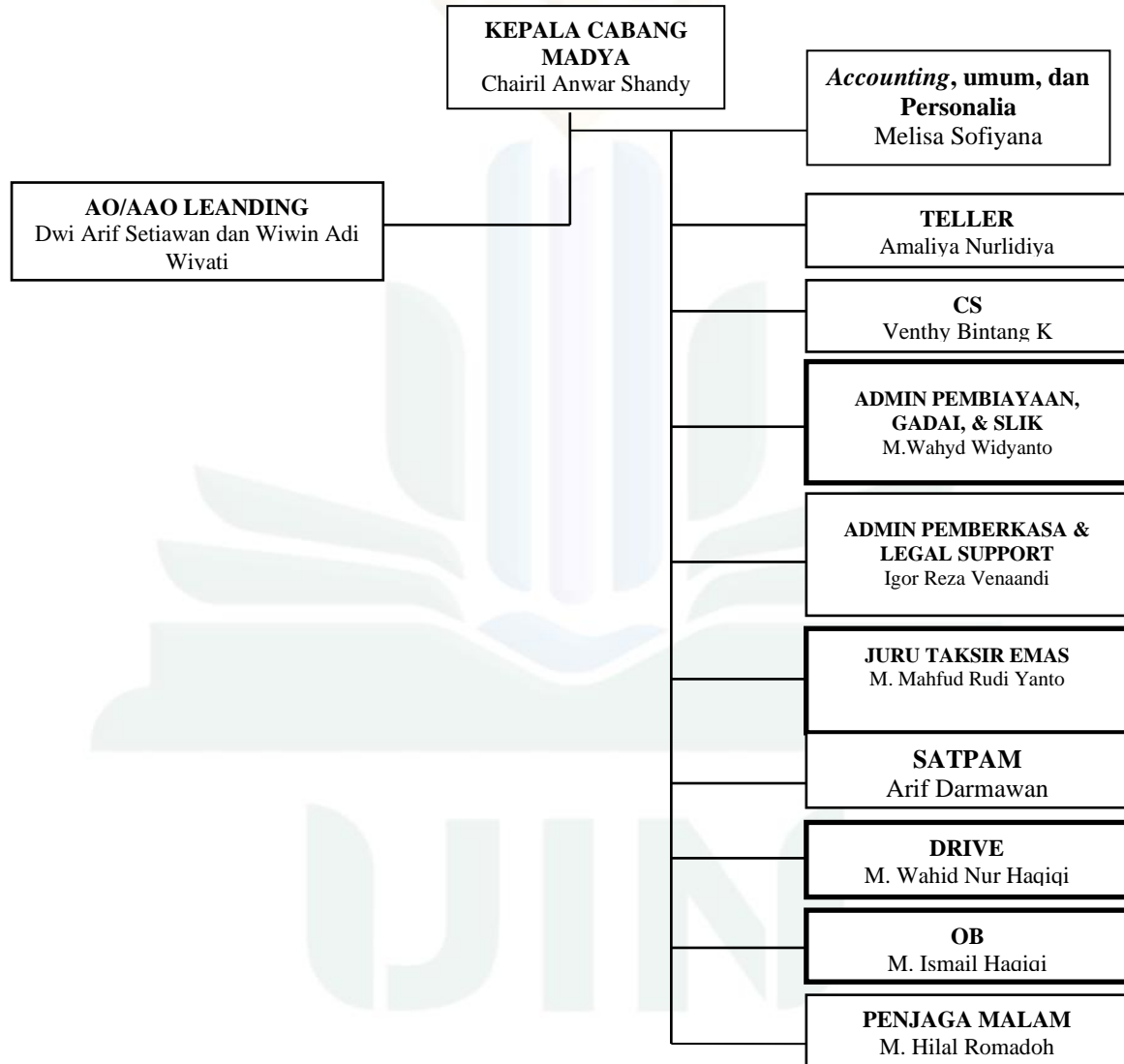
Struktur organisasi merupakan sebuah rancangan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab bagi setiap jabatan yang terdapat pada struktur organisasi tersebut. Struktur organisasi memiliki peranan terpenting untuk mencegah adanya ketidakjelasan penugasan dan tanggung jawab sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat dikerjakan sesuai pemetaan.

Gambaran struktur organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember dapat dilihat seperti Gambar 4.1 sebagai berikut:



Gambar 4.1

## Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember



Sumber: Dokumentasi Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember Tahun 2021

#### 4. Deskripsi Jabatan (*Job Description*)

Adapun tugas dan wewenang masing-masing fungsi bagian dalam struktur organisasi BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember adalah sebagai berikut :<sup>85</sup>

##### a. Pimpinan Madya/Cabang

Berikut ini adalah tugas dari Pimpinan Cabang Madya :

- 1) Merencanakan dan menetapkan kebijakan operasional perusahaan.
- 2) Mengarahkan dan mengendalikan kebijakan terhadap karyawan, sarana dan prasarana kerja demi kelancaran usaha.
- 3) Mengoordinasikan, merancang dan memberikan persetujuan penyusunan rencana kerja serta anggaran perusahaan di unit kerjanya
- 4) Memastikan dan mengarahkan adanya peningkatan produk serta pelayanan kepada nasabah.
- 5) Melaksanakan fungsi Sistem Teknologi Informasi dan menyusun laporan kegiatan usaha secara berkala.

##### b. AO (*Account Officer*)

Pada BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember, bagian AO (*account officer*) dibagi menjadi 2 bagian tugas yang berbeda, yaitu :

- 1) AO (*account officer*) bagian Funding (menghimpun dana) mempunyai tugas :
  - a) Memasarkan dan mempromosikan produk simpanan dan deposito kepada nasabah dan/atau calon nasabah.

---

<sup>85</sup>Dokumentasi, Deskripsi Jabatan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember (Jember, 18 November 2021), 42-43.

- b) Mencari nasabah untuk melakukan transaksi pada produk simpanan, ataupun deposito.
  - c) Bertanggungjawab terhadap pencapaian target funding (simpanan dan deposito) yang telah ditentukan oleh perusahaan yang
  - d) Melakukan analisa kelayakan terhadap nasabah pada produk simpanan dan deposito.
- 2) AO (*account officer*) bagian Lending (menyalurkan dana) mempunyai tugas :
- a) Memasarkan dan mempromosikan produk pembiayaan kepada nasabah atau calon nasabah.
  - b) Mencari nasabah untuk melakukan transaksi pada produk pembiayaan.
  - c) Bertanggungjawab terhadap pencapaian target lending pembiayaan yang telah ditentukan oleh perusahaan.
  - d) Melakukan analisa kelayakan terhadap nasabah pada produk pembiayaan.
- c. Akuntan (*accounting*)

BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember, bagian akuntan (*accounting*) merangkap bagian lain yaitu bagian umum dan personalia.

Berikut ini adalah tugas dari bagian akuntan (*accounting*), personalia dan bagian umum. Berikut ini adalah tugas dari akuntan (*accounting*):

1) Akuntan (*accounting*)

- a) Membuat pembukuan atas transaksi keuangan perusahaan.

- i. Mencatat segala pemasukan dan pengeluaran yang berhubungan dengan operasional perusahaan dan meng-entrynya ke dalam buku besar akuntansi.
  - ii. Membuat rekapitulasi keuangan perusahaan yang harus ditandatangani dan diserahkan kepada pimpinan cabang.
- b) Menginput data data jurnal akuntansi ke dalam sistem perusahaan.
  - c) Melakukan verifikasi dan memeriksa kelengkapan dokumen yang berhubungan dengan transaksi keuangan perusahaan.
  - d) Melakukan penyesuaian bersama teller terkait pengeluaran dan pemasukan perusahaan dengan mengacu pada Buku Kas perusahaan.
  - e) Membuat laporan keuangan perusahaan dalam periode bulanan maupun tahunan.

## 2) Bagian Personalia

Berikut ini adalah tugas dari Personalia :

- a) Menyusun anggaran perusahaan yang berkaitan dengan tenaga kerja perusahaan.
- b) Membuat *job analyst, job description dan job specifications*.
- c) Mengurus dan mengembangkan karyawan.
- d) Mengurus dan melaksanakan rekrutmen dan seleksi terhadap calon tenaga kerja.

## 3) Bagian Umum

Berikut ini adalah tugas dari Bagian Umum:

- a) Mengurus berbagai bentuk perizinan yang dibutuhkan oleh perusahaan.
- b) Melakukan analisa kebutuhan anggaran pengadaan dan pemeliharaan terhadap seluruh fasilitas perusahaan.
- c) Melakukan proses terhadap pengadaan barang, fasilitas dan alat-alat kantor.
- d) Menjalin hubungan yang baik dengan lingkungan sekitar perusahaan.

d. Teller

Berikut ini adalah tugas dari Teller :

- 1) Melakukan kegiatan administrasi perusahaan.
- 2) Melayani nasabah terkait dengan slip perusahaan (penarikan, penyetoran, perpanjangan, dan lain-lain).
- 3) Memberikan layanan informasi kepada nasabah ketika melakukan transaksi tabungan, deposito dan lain sebagainya.
- 4) Melakukan kegiatan administrasi.
- 5) Mencatat setiap transaksi penyetoran maupun pengeluaran pada Buku Besar setiap harinya.

e. CS (*customer service*)

Berikut ini adalah tugas dari CS (Customer Service):

- 1) Memberikan informasi dan pelayanan jasa Bank kepada nasabah khususnya pada produk simpanan (tabungan dan deposito).

- 2) Pusat informasi dan pemecahan masalah untuk setiap nasabah baik simpanan maupun pembiayaan.
- 3) Melakukan administrasi pembukuan atas transaksi untuk Bank maupun untuk nasabah khususnya produk simpanan.

f. Admin Pembiayaan Serbaguna dan *Rahn*

Berikut ini adalah tugas dari Admin Pembiayaan Serba guna dan Rahn:

- 1) Melakukan kegiatan pelayanan kantor dan administrasi yang berkaitan dengan pembiayaan serba guna dan rahn.
- 2) Menyiapkan Surat Persetujuan Pembiayaan (SPP) serba guna dan rahn.
- 3) Menyiapkan akad (perjanjian) untuk pengikatan agunan jaminan pembiayaan serba guna dan rahn.
- 4) Menyiapkan slip-slip yang berkaitan dengan pencairan, angsuran, pelunasan dan perpanjangan pada produk pembiayaan serba guna dan rahn.

g. Admin SLIK (Sistem Layanan Informasi Kreditur)

Berikut ini adalah tugas dari Admin SLIK :

- 1) Mengakses informasi data yang berkaitan dengan data nasabah, data agunan dan data lainnya yang berasal dari lembaga keuangan lainnya.
- 2) Mencetak data-data yang telah diakses sebagai persyaratan dalam pengajuan pembiayaan calon nasabah.
- 3) Merahasiakan data-data yang telah diakses kecuali kepada nasabah/petugas yang bersangkutan.

#### h. Admin Pemberkasan

Berikut ini adalah tugas dari admin pemberkasan :

- 1) Memperbarui dan memelihara sistem pengarsipan.
- 2) Menangani permintaan administrasi dan pertanyaan dari pimpinan.
- 3) Mengecek kelengkapan berkas dokumen nasabah mulai dari pengajuan hingga persiapan akad.

#### i. Admin pembiayaan UMKM

Berikut ini adalah tugas dari Admin Pembiayaan UMKM :

- 1) Melakukan kegiatan pelayanan kantor dan administrasi yang berkaitan dengan pembiayaan UMKM Syariah.
- 2) Menyiapkan Surat Persetujuan Pembiayaan (SPP) pada produk pembiayaan UMKM Syariah.
- 3) Menyiapkan akad (perjanjian) untuk pengikatan agunan jaminan pembiayaan UMKM Syariah.
- 4) Menyiapkan slip-slip yang berkaitan dengan pencairan, angsuran, pelunasan dan perpanjangan pada produk pembiayaan UMKM Syariah.

#### j. *Legal Support*

Berikut ini adalah tugas dari *legal support* :

- 1) Sebagai penasihat perusahaan.
- 2) Me-monitoring perizinan perusahaan.
- 3) Mengurus kegiatan operasional perusahaan, Surat Perijinan dan Badan Hukum Korporasi/ Perusahaan.

4) Menghubungkan perihal legalisasi perusahaan dengan pihak ketiga.

k. Juru Taksir Emas

Berikut ini adalah tugas dari juru taksir emas :

- 1) Melaksanakan penaksiran barang jaminan berupa emas/ logam mulia yang akan dijaminkan untuk mengetahui mutu dan nilai dari emas tersebut.
- 2) Melaksanakan penaksiran barang jaminan berupa emas/ logam mulia yang akan dilelang untuk mengetahui mutu dan nilai dari emas tersebut.

l. Satpam

Berikut ini adalah tugas dari Satpam :

- 1) Melakukan penjagaan di pos-pos yang sudah disediakan seperti didepan pintu masuk perusahaan untuk meminimalisir tindak kejahatan oleh pihak eksternal.
- 2) Membantu karyawan melayani nasabah di saat jam kantor dengan memberikan informasi singkat sesuai dengan kebutuhan nasabah terkait dengan transaksi yang akan dilakukan.

m. Sopir (*Driver*)

Berikut ini adalah tugas dari sopir (*driver*) :

- 1) Mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas sebagai sopir.
- 2) Melakukan pengecekan terhadap kendaraan dinas sebelum dipakai.
- 3) Mengemudikan kendaraan dinas sesuai dengan perintah pimpinan.



n. OB (*Office Boy*)

Berikut ini adalah tugas dari OB (*office boy*) :

- 1) Membersihkan dan merapikan peralatan kantor, meja, kursi dan perlengkapan lainnya.
- 2) Menyediakan minuman untuk pimpinan dan karyawan.
- 3) Mengirim atau mengambil dokumen antar divis.

o. Penjaga Malam

Berikut ini adalah tugas dari Penjaga Malam :

- 1) Melakukan pengecekan area sekitar kantor pada malam hari, untuk memastikan keamanan kantor.
- 2) Menyalakan dan mematikan lampu setelah jaga malam.
- 3) Mengecek dan mengunci pagar kantor.

## 5. Produk-Produk BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember

BPRS Bhakti Sumekar Cabang Madya Jember memiliki produk pokok dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya, beberapa produk yang dimiliki oleh Bank BPRS Bhakti Sumekar yaitu :<sup>86</sup>

a. Simpanan

1) Tabungan Barokah

Adalah sebuah produk simpanan dana berupa tabungan rupiah untuk masyarakat umum sebagai tabungan masa depan.

Tabungan barokah menggunakan akad “*wadi’ah yad dhamanah*”.

---

<sup>86</sup>Dokumentasi, Deskripsi Jabatan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember (Jember, 18 November 2021)

## 2) Tabungan Gaul iB

Adalah sebuah produk simpanan berupa tabungan digital yang dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk menyimpan uang maupun sebagai sarana investasi bagi generasi millennial. Tabungan Gaul iB menggunakan akad “*wadi'ah yad dhamanah*”.

## 3) Tabungan SimPel

Simpanan Pelajar Adalah sebuah produk simpanan sebagai sarana edukasi pelajar untuk mengenal perbankan dalam mengelola dana yang dimiliki sejak PAUD sampai SMA. Tabungan SimPel menggunakan akad “*wadi'ah yad dhamanah*”.

### b. Deposito Mudharabah

Deposito Mudharabah Adalah sebuah produk simpanan berupa deposito berjangka untuk masyarakat yang ingin menginvestasikan dananya sebagai persiapan masa depan dengan prinsip mudharabah (bagi hasil). Produk layanan tersebut menggunakan akad mudharabah mutlaqah.

### c. Pembiayaan

#### 1) Pembiayaan Serba Guna

Adalah sebuah produk layanan pembiayaan untuk PNS atau karyawan swasta yang berpenghasilan tetap dengan memakai akad murabahah (jual beli) yang mana dari dana yang dipinjamkan akan digunakan untuk membeli barang yang diperlukan oleh nasabah.

## 2) Pembiayaan UMKM Syariah

Adalah sebuah produk pembiayaan yang diberikan sebagai modal kerja atau investasi untuk perorangan yang memiliki usaha kecil menengah. Produk ini menggunakan akad murabahah (jual beli), musyarakah (bagi hasil) dan mudharabah (bagi hasil).

## 3) Pembiayaan Pensiunan

Adalah sebuah produk pembiayaan yang diperuntukkan bagi pensiunan pegawai negeri dengan penghasilan tetap dengan memakai akad *murabahah* (jual beli) yang dapat digunakan sebagai modal usaha ataupun keperluan lainnya.

## 4) Pembiayaan Sepeda Motor

Adalah sebuah produk pembiayaan yang diperuntukkan bagi nasabah yang ingin memiliki sepeda motor sebagai sarana penunjang transportasi usaha atau kegiatan lainnya. Pembiayaan sepeda motor menggunakan akad murabahah (jual beli).

## 5) Pembiayaan Sertifikat Tanah

Adalah sebuah produk pembiayaan yang khusus diperuntukkan bagi nasabah yang memerlukan dana talangan yang digunakan untuk biaya kepengurusan Sertifikat Hak Milik (SHM). Pembiayaan sertifikat tanah menggunakan akad *ijarah*.

#### 6) Pembiayaan Ijarah Multijasa

Adalah sebuah produk pembiayaan yang diperuntukkan bagi nasabah yang memerlukan dana untuk membiayai aneka jasa nasabah. Pembiayaan ijarah multijasa menggunakan akad ijarah.

#### 7) Pembiayaan Kepemilikan Emas

Adalah sebuah produk pembiayaan yang diperuntukkan bagi nasabah yang ingin memiliki emas batangan atau emas perhiasan. Pembiayaan kepemilikan emas menggunakan akad murabahah (jual beli).

#### 8) Gadai Emas

Adalah produk layanan pembiayaan jangka pendek (4 bulan) di mana nasabah menjaminkan emas/logam mulia dengan menggunakan akad wadiah, rahn dan ijarah serta didasarkan pada perhitungan jasa penyimpanan dan pemeliharaan barang jaminan.

### **B. Penyajian Data dan Analisis**

Proses lanjutan dari skripsi ini adalah menyajikan hasil data yang diperoleh selama penelitian. Setelah melakukan proses pengumpulan data dilapangan, sehingga dirasa cukup dan penelitian bisa dihentikan. Data-data yang merupakan hasil dari penelitian yang telah disesuaikan dengan alat-alat pengumpulan data, kemudian dikemukakan secara rinci sesuai dengan bukti-bukti yang telah diperoleh selama penelitian. Secara berurutan akan disajikan data hasil penelitian mengacu pada fokus masalah.

## 1. Peran *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Cabang Jember

*Customer service* merupakan seseorang yang berada digaris depan yang secara umum setiap kegiatannya merupakan kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasaabh melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

### a. Peran *Customer Service* di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember

Adapun peran *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember yaitu:

- 1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah Bank

Selain untuk membina atau melayani nasabah baru, seorang *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember selalu dengan sepenuh hati untuk mempertahankan nasabah lama, karena loyalitas dari seorang nasabah itu sangatlah penting untuk menumbuhkan citra baik dari Bank BPRS sendiri khususnya, berdasarkan hasil wawancara peneliti dari narasumber pertama yakni *customer service* (Saudari Venthly) sebagai berikut:

“Kalau di sini, ketika seorang nasabah sudah lama tidak melakukan transaksi kepada kami, maka kami pasti meng *follow up* dengan menghubungi nasabah tersebut via telephone, dan menawarkan kembali produk-produk terbaru kami kepada nasabah lama atau yang sudah ada datanya di kami.”<sup>87</sup>

---

<sup>87</sup>Venthly Bintang Kurniawati, *Wawancara*, Jember, 13 September 2021.

Adapun narasumber kedua dari Saudari Wiwin Ady Wiyati sebagai AO (*account officer*) di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember juga mengatakan:

“Iya mbak, biasanya setiap 6 bulan sekali kami diberikan data-data nasabah lama oleh *customer service*, untuk menghubungi kembali nasabah dengan nomor tersebut, dan yang ada di data tersebut biasanya nasabah yang sudah lama tidak transaksi dengan kami, kami menghubungi nasabah tersebut, menanyakan kabar lalu kami menawarkan beberapa produk kami kembali kepada nasabah tersebut”<sup>88</sup>

Dari kedua narasumber diatas yaitu dari *customer service* dan juga AO, maka dapat disimpulkan bahwa keduanya sama-sama mengatakan bahwa ketika nasabah lama sudah lama tidak melakukan transaksi, maka pihak BPRS Bhakti Sumekar akan menghubungi kembali nasabah tersebut, hal demikian merupakan salah satu cara dari BPRS Bhakti Sumekar untuk mempertahankan nasabah lama.

Hal diatas selaras seperti yang diungkapkan oleh narasumber selanjutnya yakni Bapak pimpinan BPRS Bhakti Sumekar, menurut penjelasan dari Bapak Shandy yaitu sebagai berikut:

“Pasti kami *follow up*, terlebih jika itu nasabah lama, tentu kami hubungi kembali, bisa dari pihak *customer service* sendiri atau pihak maketing, kondisional saja, yang pasti kami selalu hubungi kembali nasabah-nasabah kami”<sup>89</sup>

Juga wawancara kepada Saudari Mitha, seorang nasabah BPRS Bhakti Sumekar sejak tahun 2018, dalam hal ini mengatakan bahwa:

“Saya itu nasabah sejak tahun 2018, dulu pada tahun 2019saya memang sangat lama tidak ke BPRS atau transaksi dan lain

<sup>88</sup>Wiwin Ady Wiyati, *Wawancara*, Jember, 18 Oktober 2021.

<sup>89</sup> M Chairil Shandy, *Wawancara*, Jember, 11 November 2021.

sebagainya, kurang lebih dalam jangka waktu 8 bulan. Ya memang kalau tidak salah bulan juni pihak Bank menghubungi saya untuk menanyakan kelanjutan saya sebagai nasabah, saya jawab spontan untuk lanjut waktu itu, dan benar ketika bulan agustus karena ada beberapa hal membuat saya untuk transaksi kembali di BPRS Jember ini dan sampai sekarang”<sup>90</sup>

Bisa disimpulkan dari pemaparan hasil wawancara diatas bahwa di BPRS Bhakti Sumekar, per 6 bulan sekali selalu cek data nasabah-nasabah dan terakhir kali transaksi, kepada nasabah yang kiranya sudah lama tidak transaksi di BPRS Bhakti Sumekar, maka pihak Bank BPRS Bhakti Sumekar menghubungi nasabah tersebut via telfon, untuk di *follow up* serta ditawarkan kembali produk-produk di BPRS, terlebih produk baru.

2) Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan.

Selain untuk mempertahankan nasabah lama supaya tetap loyal kepada Bank, *customer service* juga memiliki peran untuk bisa mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan. Adapun menurut penjelasan oleh Bapak Shandy selaku pimpinan BPRS Bhakti Sumekar KC Jember yakni sebagai berikut:

“Dalam hal ini, tentu menjadi tugas kami semua sebagai karyawan BPRS Bhakti Sumekar, bukan hanya lagi tugas *customer service* atau marketing, bahkan ini juga menjadi tugas saya, memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, sehingga membuat mereka tertarik untuk bergabung dan menjadi nasabah kami”<sup>91</sup>.

<sup>90</sup> Mitha, *Wawancara*, Jember, 27 September 2021.

<sup>91</sup>M Chairil Shandy, *Wawancara*, BPRS Bhakti Sumekar KC Jember, 18 November 2021.

Selanjutnya ungkapan Saudari Vhenty selaku *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar, dalam penjelasannya terkait usaha dalam mendapatkan nasabah baru, yaitu:

“Untuk mendapatkan nasabah baru, saya selaku *customer service* disini, tentu mengajak orang-orang terdekat terlebih dahulu untuk mau menggunakan produk kami, dari sanak family, teman, kerabat. Selain itu juga dibantu oleh tim marketing ketika promosi di lapangan, dan juga di bantu oleh karyawan yang lain untuk mengajak orang-orang terdekatnya”.<sup>92</sup>

Dari kedua pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa beberapa cara dalam hal mendapatkan nasabah baru, di BPRSBhakti Sumekar bukan hanya menjadi tugas *customer service* dan tim marketing, namun pimpinanpun begitu ikut andil. Saling bersinergi untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat sehingga mau untuk menjadi nasabah di BPRS Bhakti Sumekar.

Adapun ungkapan dari Saudari Wiwin selaku AO di BPRS Bhakti Sumekar yakni sebagai berikut:

“Mencari nasabah baru juga termasuk dalam tugas kami sebagai AO di BPRS-BS ini, banyak kiat-kiat yang kami lakukan, dari menawarkan kepada nasabah secara langsung, hingga memberikan undangan kepada beberapa instansi lalu mempresentasikannya guna untuk menarik minat dari masyarakat luas”<sup>93</sup>

Senada dengan penjelasan sebelumnya, Saudara Dwi Arif Setiawan selaku AO di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember memaparkan terkait strategi untuk mendapatkan nasabah baru, yaitu:

<sup>92</sup>Venthy Bintang Kurniawati, *Wawancara*, Jember, 13 September 2021.

<sup>93</sup>Wiwin Ady Wiyati, *Wawancara*, Jember, 27 Oktober 2021.



“Saya dan mbak Wiwin selaku AO atau tim lapangan, ketika datang kerumah nasabah, terkadang ada tetangga yang ikut menanyakan terkait produk-produk, dari hal seperti itulah kami mulai menjelaskan dan meyakinkan calon nasabah untuk mau menggunakan rekening di BPRS”<sup>94</sup>

Berdasarkan hasil observasi, peneliti juga menemukan bahwa di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember ketika datang seorang nasabah baru, *customer service* melayani dengan ramah permintaan nasabah tersebut yang tujuan ketika itu untuk buka rekening, setelah melayani nasabah 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.<sup>95</sup>

Bisa diketahui dari hasil pemaparan wawancara dan observasi diatas, maka dapat disimpulkan bahwa untuk mendapatkan nasabah baru, *customer service* mengajak orang-orang terdekatnya terlebih dahulu, dan juga ketika ada nasabah hendak transaksi di Bank, maka *customer service* menawarkan produk barunya jika ada, sembari diberikan brosur, dengan tujuan agar bisa di bawa pulang dan direkomendasikan ke family lain atau orang terdekat dari nasabah tersebut. Selain itu, dalam hal mendapatkan nasabah baru, *customer service* juga di bantu oleh pegawai lain, salah satunya yakni tim *funding*, salah satunya ungkapan dari Saudara Dwi yang menjelaskan

---

<sup>94</sup> Dwi Arif Setiawan, *Wawancara*, Jember, 27 Oktober 2021.

<sup>95</sup> Observasi, Jember, 18 Oktober 2021.

bahwa tim lapangan juga turut andil dalam hal mencari nasabah baru, guna semakin banyaknya peminat produk-produk di BPRS Bhakti.

#### **b. Cara Penanganan Keluhan Nasabah (*Handling Complain*)**

Keluhan atau komplain 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 complain*) yang dilakukan oleh *Customer Service* BPRS Bhakti Sumekar KC Jember diantaranya sebagai berikut:

##### 1) Empati Terhadap Penyampaian Keluhan (*Empathy*)

Empati merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan, karena dapat merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah. Empati dapat ditunjukkan dengan menyediakan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhannya.

Menurut penjelasan dari Saudari Vhenty selaku *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar, dalam penjelasannya cara penanganan keluhan nasabah, khususnya dalam sikap empati, yaitu:

“Mendengarkan keluhan nasabah terlebih dahulu, menangani dan memberikan solusi terhadap keluhan nasabah serta ketika terselesaikan meminta maaf terhadap keluhan yang telah terjadi sehingga menjadi evaluasi bagi kami adalah cara kami menangani komplain nasabah dengan cara mencoba empati dengan hal yang terjadi”.<sup>96</sup>

Senada dengan penjelasan Saudari Vhenty, ungkapan dari Saudari Mitha selaku nasabah yakni sebagai berikut:

---

<sup>96</sup>Ventyh Bintang Kurniawati, *Wawancara*, Jember, 13 September 2021.

“Kalau masalah empati, saya rasa sikap empati dari karyawan di BPRS-BS ini cukup tinggi, dan selalu bersikap ramah dan baik kepada kami selaku nasabah, itu sepengetahuan saya sejauh ini”.<sup>97</sup>

Sementara hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti terkait hal ini yakni, peneliti menemukan fakta dilapangan, ketika itu ada nasabah komplain karena *mobile Bankingerror* tanpa sebab, yang akhirnya membuat nasabah ke kantor menemui *customer service*, sebelum *customer service* menangani problem tersebut, rasa sikap empati terlihat ketika interaksi antara *customer service* dan nasabah, dari cara berbicara dan kontak mata.

Dari hasil wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwasanya empati menjadi hal penting yang harus di miliki *customer service*, terlebih ketika menangani keluhan nasabah. Di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember *customer service* selalu menggunakan sikap empati yang tinggi ketika melayani nasabah, terlebih ketika komplain, dengan 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 BPRS Bhakti Sumekar itu sendiri.

## 2) Kecepatan dalam Memberikan Tanggapan (*Quick Response*)

Kecepatan dan ketepatan sangat dibutuhkan dalam menangani keluhan. Kecepatan dan ketepatan memberikan tanggapan dapat

---

<sup>97</sup> Mitha, *Wawancara*, Jember, 27 September 2021.

meredam/menghilangkan informasi negatif dan penyampaian keluhan serta mengurangi rasa ketidakpuasan nasabah.

Menurut hasil wawancara dari narasumber yakni Saudari Venty selaku *Customer Service* BPRS Bhakti Sumekar:

“Sebagai *customer service* kami harus memiliki kemampuan dan tingkat intelegensia yang tinggi sehingga bisa memberi tanggapan dengan baik terhadap nasabah yang mengeluhkan keluhannya dan benar-benar memahami apa yang nasabah keluhkan, tentunya setiap nasabah menginginkan tanggapan yang cepat, dan insya Allah kami sudah melakukan dengan semaksimal mungkin”.<sup>98</sup>

Senada dengan narasumber sebelumnya, pimpinan BPRS Bhakti Sumekar yakni Bapak Shandy juga menjelaskan mengenai kecepatan dalam menanggapi nasabah oleh *Customer service* yakni:

“Sebisa mungkin seorang *customer service* kami harus ramah dan cepat tanggap terhadap nasabah memberikan *excellent service* yang baik dan mengupayakan keinginan nasabah dalam mengetahui, memberikan informasi serta membantu menyelesaikan keluhan nasabah dari awal sampai akhir agar mendapat kepuasan serta kepercayaan nasabah terhadap pihak Bank”.<sup>99</sup>

Hampir sama seperti narasumber sebelumnya menurut Saudari Ida selaku Nasabah BPRS Bhakti Sumekar KC Jember mengatakan bahwa:

“Saya sudah menjadi nasabah selama 3 tahun dan pelayanan di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember sangat memuaskan, baik dalam pelayanan maupun sikap atau ketanggapan terhadap nasabah, *customer service* disini sangat sabar.”<sup>100</sup>

<sup>98</sup>Venty Bintang K, *Wawancara*, Jember, 13 September 2021.

<sup>99</sup>M. Chairil Anwar Shandy, *Wawancara*, Jember, 11 November 2021.

<sup>100</sup>Ida, *Wawancara*, Jember, 27 September 2021.

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.<sup>101</sup>

Dari beberapa wawancara dan observasi diatas dapat disimpulkan bahwa, dalam hal kecepatan dalam memberikan tanggapan terhadap nasabah merupakan hal yang sangat urgent yang harus dilakukan seorang *customer service*, hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh saudari Venthly diatas, bahwa *customer service* harus memiliki kemampuan dan tingkat intelegensia yang tinggi sehingga tanggapan yang diberikan bernilai positif, dalam artian ditanggapi secara cepat dan tepat, hal itulah yang tentu nasabah inginkan dalam hal pelayanan. Di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember *customer service* dalam melayani dan menangani setiap keluhan nasabah memiliki sikap yang cepat tanggap sehingga hal tersebut memberikan *image* BPRS Bhakti Sumekar baik, dan nasabah merasa senang di setiap pelayanan *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.

### 3) Permintaan Maaf (*Apology*)

Secara umum pengeluh mengharapkan permintaan maaf, maka selaku pihak Bank seharusnya selalu menyampaikan permintaan maaf

---

<sup>101</sup>Observasi, Jember, 18 Oktober 2021.

ketika nasabah menyampaikan keluhan atas dasar ketidakpuasan suatu pelayanan.

Menurut penjelasan dari Saudari Venthly sebagai *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember, menjelaskan mengenai permintaan maaf dalam cara menangani keluhan nasabah, yaitu:

”Kami disini selalu berusaha untuk memberikan respon yang tepat agar nasabah merasa tenang, juga meminta maaf terhadap hal tersebut, juga mencari solusi sekaligus menjelaskan dengan bahasa yang sederhana, namun jika ada kendala atau tidak menemukan solusi pada saat itu juga, kami sebagai *customer service* meminta maaf dan meminta nomor HP yang bisa dihubungi untuk *follow up* untuk kelanjutan penyelesaian atau solusinya.”<sup>102</sup>

Sementara penjelasan dari Bapak Shandy selaku Pimpinan di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember, juga menjelaskan dalam hal ini, yaitu:

“Permintaan maaf tentu menjadi suatu hal yang *urgent* dalam hal pelayanan di BPRS ini, kesalahan sekecil apapun. Bukan hanya berlaku untuk *customer service* selaku *front liner*, namun seluruh pegawai diharuskan mengutamakan permintaan maaf dulu ketika terjadi suatu kesalahan sekecil apapun. Karena hal ini juga ada keterkaitan terhadap kenyamanan dan citra baik BPRS ini”<sup>103</sup>

Selanjutnya ungkapan dari nasabah BPRS Bhakti Sumekar yakni Bapak Misbah sebagai berikut:

“Saya rasa semua pelayanan pasti mendahulukan kata maaf ketika ada *complaint* terkait apapun, begitupun di BPRS-BS ini, sejauh yang saya ketahui begitu”.<sup>104</sup>

<sup>102</sup>Venthly Bintang Kurniawati, *Wawancara*, Jember, 13 September 2021.

<sup>103</sup>M. Chairil Anwar Shandy, *Wawancara*, Jember, 11 November 2021.

<sup>104</sup>Misbah, *Wawancara*, Jember, 27 September 2021.

Dapat disimpulkan dari beberapa hasil wawancara diatas bahwasanya di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember dalam hal menangani keluhan nasabah selalu mengutamakan sikap permintaan maaf terhadap nasabah, sekecil apapun kesalahan yang ada, dan ketika dalam hal menangani keluhan tidak menemukan solusi, maka pihak Bank atau *customer service* akan meminta maaf kembali lalu meminta nomor nasabah untuk di *follow up* dikemudian hari, hal tersebut dilakukan tentu demi kenyamanan nasabah dalam bertransaksi di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.

#### 4) Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas merujuk pada keinginan sebagai pelaku/pemberi layanan untuk menyikapi bahwa pengeluh telah mendapatkan masalah dan upaya apa yang dapat dilakukan untuk mencegah agar kejadian yang sama terjadi pada masa yang akan datang.

Adapun penjelasan dari Saudari Venty selaku *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember mengenai hal kredibilitas ini, yaitu:

“Sebenarnya komplain nasabah itu sederhana dan kompleks, ada yang hanya karena tidak paham dalam menggunakan *m-Banking*, yang seperti itu, tentu kami harus melayani dengan menjelaskan kembali fungsi fitur-fiturnya permasing-masing, dan yang seperti ini biasanya nasabah yang sudah usia 55 ke atas. Dan yang sering itu *m-Banking* tidak dapat digunakan ada juga yang sampai terblokir, terkadang salah satu penyebabnya karena nasabah lupa dengan *password* atau kata sandi *m-Banking*, namun ada juga yang memang error dari pusat BPRS BS kami, namun apapun komplain dari nasabah, kami selalu berusaha semaksimal mungkin untuk segera mengatasi, dan memberikan penjelasan ke nasabah untuk supaya

meminimalisir hal yang sama terulang kembali. Semisal dengan memberi arahan untuk tidak lupa dengan *password m-banking* dengan menggunakan *password* yang mudah di ingat”.<sup>105</sup>

Selanjutnya ungkapan dari Saudara Misbah selaku nasabah di

BPRS Bhakti Sumekar sejak 2020 juga mengungkapkan, yaitu;

“Kalau dulu, ketika awal kali saya menggunakan *m-Banking* itu, pernah terblokir karena lupa dengan *password* kurang lebih 3x salah memasukan *password*. Karena terblokir, itu mengharuskan saya harus ke *customer service*, kata mbk venthy waktu itu, kemungkinan karena lupa memasukan *password* dan kemungkinan susah jaringan. Pernah juga 2x error, karena dari pusatnya memang. Setelah itu sudah tidak ada, *m-Banking* aman”<sup>106</sup>

Bisa dipahami dari pemaparan hasil wawancara diatas bahwa kredibilitas memang dibutuhkan untuk memenangkan kepercayaan dari nasabah, *Customer Service* di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember ketika ada nasabah komplain yang dilakukan selain mengatasi masalah tersebut, juga menjelaskan untukantisipasi tidak terulang lagi kesalahan yang sama. Semisal dalam menggunakan *m-Banking*, *customer service* selalu menjelaskan ke nasabah, untuk tidak lupa memasukan *password* atau kata sandi saat membuka *m-banking* dan di usahakan jika ingin membuka *m-banking* jaringannya harus stabil.

##### 5) Perhatian (*Attentiveness*)

Perhatian *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar merujuk pada interaksi antara pihak pemberi layanan (*Customer Service*)

<sup>105</sup>Venthy Bintang Kurniawati, *Wawancara*, Jember, 13 September 2021.

<sup>106</sup>Misbah, *Wawancara*, Jember, 27 September 2021.



dengan penyampai keluhan. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Shandy selaku Pimpinan BPRS Bhakti Sumekar KC Jember, yaitu:

“Tentu *customer service* harus memberikan perhatian lebih kepada nasabahnya, dalam artian bukan perihal yang terlalu pribadi, namun yang dimaksud disini yaitu, yang bersangkutan terkait hal-hal yang masih wajar atau hal-hal terkait pekerjaan kantor. Semisal, menawarkan bantuan terlebih dahulu ketika nasabah terlihat kesulitan, dan banyak lagi. Bukan hanya *customer service* yang harus melakukan hal seperti itu kepada nasabah, namun semua pegawai Bank juga sudah seperti itu”<sup>107</sup>.

Senada dengan yang diungkapkan Bapak pimpinan, adapun penjelasan dari Saudari Mitha selaku Nasabah yaitu:

“Sejauh yang saya ketahui, *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar ini, selalu memberikan pelayanan yang baik terhadap kami, kalau dalam hal perhatian tentu, karena kami selaku nasabahnya, terlebih nasabah yang sudah loyal terhadap BPRS ini”<sup>108</sup>.

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti temukan, di BPRS Bhakti Sumekar, *customer service* selalu memberikan *attention* lebih kepada setiap nasabah yang datang, dengan cara mendengarkan yang diminta, juga dengan kontak mata yang intens ketika nasabah mengungkapkan permintaan atau keluhannya. Bukan hanya *customer service*, semua pegawai melakukan hal yang sama kepada setiap nasabah.

Jadi, berdasarkan hasil wawancara kepada Bapak pimpinan dan juga hasil observasi peneliti, di BPRS Bhakti Sumekar, seluruh pegawai wajib untuk memberikan perhatian yang lebih kepada setiap

<sup>107</sup>M. Chairil Anwar Shandy, *Wawancara*, Jember, 11 November 2021.

<sup>108</sup> Mitha, *Wawancara*, Jember, 27 September 2021.

nasabah yang datang, khususnya *front liner*, karena dalam melayani nasabah tentu *front liner* yang langsung berkomunikasi dengan setiap nasabah yang datang. Hal ini dilakukan tentu tidak lain, untuk menciptakan citra yang baik kepada nasabah. Sehingga membuat nasabah merasa senang untuk bertransaksi di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.

## **2. Faktor-Faktor yang Menghambat dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) yang dilakukan oleh *Customer Service* pada Bank BPRS Bhakti Sumekar KC Jember**

Adapun beberapa faktor yang menghambat CS dalam mengatasi keluhan nasabah Di BPRS Bhakti Sumekar yaitu:

### **a. Faktor pengetahuan**

Faktor yang dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang diantaranya umur seseorang, tingkat pendidikan, pekerjaan, minat, pengalaman, dan sumber informasi.

Dalam wawancara yang kami lakukan kepada narasumber yaitu Saudari Venty selaku *customer service* yaitu;<sup>109</sup>

“Karena memang nasabah kami itu kebanyakan usia 35 keatas, jadi dari nasabah itu memang mempunyai ambisi untuk terus mengikuti trend, dan setiap kami tawarkan untuk pakai *m-Banking*, kebanyakan pasti mengiyakan setelah mengetahui kelebihan dalam penggunaannya, apalagi dari kebanyakan nasabah HP nya sudah *support*. Namun, kebanyakan dari nasabah, sering lupa dengan *password m-banking*, sehingga ketika salah memasukan *password*, maka *m-Banking* otomatis terblokir. Kalau untuk keluhan nasabah yang lain saya rasa jarang, lebih sering ke *m-Banking* kebanyakan”

<sup>109</sup>Venty Bintang Kurniawati, *Wawancara*, Jember, 22 November 2021.

Selanjutnya ungkapan dari Saudara Hariyono selaku nasabah di BPRS Bhakti Sumekar sejak 2019 juga mengungkapkan, yaitu;

“Saya nasabah di BPRS dari tahun 2019, namun mau menggunakan *m-Banking* pada tahun 2020, *m-Banking* eror kurang lebih 2x, itupun tidak tau sebabnya, karena HP waktu itu sering digunakan oleh anak yang kecil, dan ketika hendak digunakan, tidak bisa. Jadi saya langsung pergi ke BPRS saja waktu itu. Dan untuk komplain yang lain saya rasa tidak ada”.<sup>110</sup>

Jika dalam hasil observasi yang peneliti lakukan di BPRS Bhakti Sumekar ditemukan bahwa ketika itu ada nasabah yang datang ke *customer service*, karena nasabah tersebut kurang paham untuk mengoperasikan *m-banking*.<sup>111</sup>

Jadi, berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat diketahui bahwa faktor yang menghambat *customer service* dalam *handling complaint*, yaitusalah satunya faktor pengetahuan dan juga kelalaian dari nasabah, karena kelalaian dari nasabah sehingga *error* sering terjadi dan dari hasil observasi ketika peneliti ke kantor BPRS Bhakti Sumekar KC Jember, peneliti menemukan adanya nasabah yang kurang memahami dalam mengoperasikan *m-banking*.

Adapun terkait faktor-faktor yang menghambat tambahan dari Bapak M. Chairil Anwar Sandy selaku pimpinan di BPRS Bhakti Sumekar yaitu sebagai berikut:

“Sebenarnya dalam hal ini bukanlah suatu hal yang fatal, karena faktor penghambat yang berupa pengetahuan ini, tentu kami terus mengedukasi setiap nasabah untuk mau belajar tentang aplikasi

<sup>110</sup> Hariyono, *Wawancara*, Jember, 27 September 2021.

<sup>111</sup> Observasi, Jember, 18 Oktober 2021.

yang mereka gunakan atau segala hal/produk yang ada di BPRS ini, sehingga kesalahan yang telah terjadi tidak terulang kembali”

Berdasarkan hasil wawancara di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perusahaan atau BPRS Bhakti Sumekar selalu memberikan edukasi yang terbaik kepada setiap nasabah, terutama kepada nasabah yang sudah berusia cukup senja, perlu adanya pengarahan yang intens terkait hal-hal yang bersifat teknis terkait produk-produk di BPRS Bhakti Sumekar Jember.

#### **b. Kurangnya *Support System***

Perkembangan teknologi informasi semakin canggih dan diminati oleh masyarakat luas. Teknologi dengan menggunakan media perangkat seluler serta internet, semakin canggih fitur-fiturnya telah ditawarkan oleh para pembuat media komunikasi tersebut namun setiap kecanggihan teknologi selalu ada kelebihan dan kekurangannya.

Menurut penjelasan dari Saudari Venty selaku *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember, menjelaskan mengenai salah satu faktor yang menghambat dalam menangani keluhan nasabah, yaitu:

“Karena memang yang sering terjadi komplain itu terkait *m-banking error*, kami sudah semaksimal mungkin melakukan pelayanan sebaik dalam hal merespon dan menangani keluhan nasabah. Namun jika terkait *system*, kami hanya bisa melaporkan saja, untuk *respond*, tergantung dari kesibukan server pusat”.<sup>112</sup>

Senada dengan penjelasan dari Pimpinan BPRS KC Jember yaitu

Bapak Shandy terkait hal ini:

---

<sup>112</sup>Venty Bintang Kurniawati, *Wawancara*, Jember, 22 November 2021.

“Memang untuk hal yang terkait system, kami harus selalu laporan ke pusat, dan kamipun menunggu respon dari pusat. Tidak tentu, terkadang *fast respond*, terkadang pula *slow respond*, jadi ketika dirasa penanganan cukup lama, kami menghimbau kepada *customer service* untuk meninggalkan Nomor HP dari Nasabah untuk di *follow up*. Terkait pengaduan nasabah pun bisa langsung kepada nomor *call center* yang tercantum dan itu pakai nomor telephone kantor BPRS Bhakti Sumekar Pusat, itu jika pengaduan yang dimaksud terkait hal-hal kecil, namun jika suatu perkara dianggap fatal maka pengaduan bisa diajukan sesuai peraturan Bank Indonesia terkait penyelesaian pengaduan nasabah”<sup>113</sup>

Dalam hasil observasi yang peneliti temukan, di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember, memang jika ketika terjadi suatu hal terkait system wajib melapor ke BPRS Bhakti Sumekar Pusat, dan BPRS Bhakti Sumekar KC Jember belum ada nomor khusus untuk pengaduan nasabah, sehingga nasabah untuk komplain harus langsung ke Bank.<sup>114</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat di simpulkan bahwa di BPRS Bhakti Sumekar memang kurang *support* terkait system, dalam artian, ketika ada suatu hal terjadi (*error*) terkait system, maka pihak Bank wajib melaporkan ke BPRS Bhakti Sumekar Pusat, sehingga yang menangani langsung dari pusat. BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang menunggu konfirmasi dari BPRS Bhakti Sumekar pusat untuk terselesaikannya problem tersebut dan juga berdasarkan hasil observasi peneliti, selaras dengan hasil wawancara, yakni jika terjadi suatu hal terkait system, maka yang menangani langsung dari pusat. Dalam mengatasi hambatan tersebut jika dirasa penanganan cukup lama maka

<sup>113</sup>M. Chairil Anwar Shandy, *Wawancara*, Jember, 11 November 2021.

<sup>114</sup>Observasi, Jember, 27 September 2021.

pihak BPRS Bhakti Sumekar menghimbau kepada nasabah untuk meninggalkan no telepon yang bisa dihubungi untuk di *follow up*.

### **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. Peran *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) pada Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember**

Peran *Customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah dari data analisis yang diperoleh bahwa dalam praktiknya terdapat beberapa hal yang dilakukan oleh CS BPRS Bhakti Sumekar KC Jember dalam hal ini, yaitu:

##### **a. Peran *Customer Service* di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember**

Adapun peran *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember yaitu:

- 1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah Bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.

Selain untuk membina atau melayani nasabah baru seorang *customer service* juga mempunyai tugas untuk mempertahankan nasabah lama karena, seorang nasabah sangatlah penting untuk menumbuhkan citra baik pada BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.

Dalam praktiknya di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember dalam mempertahankan nasabah pada peran *customer service* sama seperti yang ada pada teori bahwa ketika nasabah lama sudah lama tidak melakukan transaksi maka pihak BPRS Bhakti Sumekar akan menghubungi kembali nasabah tersebut dan per 6 bulan sekali selalu cek data nasabah-nasabah dan terakhir kali transaksi, kepada nasabah yang kiranya sudah lama tidak transaksi di BPRS Bhakti Sumekar, maka pihak BPRS Bhakti Sumekar menghubungi nasabah tersebut melalui telepon untuk di *follow up* serta ditawarkan kembali produk-produk di BPRS terlebih produk baru, hal demikian merupakan salah satu cara dari BPRS Bhakti Sumekar untuk mempertahankan nasabah lama.

Mempertahankan nasabah lama untuk tetap setia menjadi nasabah merupakan hal yang harus dilakukan oleh setiap pegawai di suatu perusahaan terutama *customer service*, karena *customer service* merupakan pegawai Bank yang berinteraksi langsung dengan nasabah sejak awal kali nasabah pembukaan rekening, yakni salah satunya dengan selalu bersikap baik dengan nasabah.<sup>115</sup>

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas karena terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan pelanggan dan perusahaan dapat menjadi harmonis,

---

<sup>115</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), 181

memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, oleh karena itu untuk mempertahankan nasabah lama merupakan suatu keharusan dalam suatu perusahaan.<sup>116</sup>

2) Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan.

*Customer Service* BPRS Bhakti Sumekar memiliki peran untuk melayani nasabah, namun lebih dari itu *customer service* juga sebisa mungkin untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan, seperti meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah Bank dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk dari perusahaan tersebut.

Dalam praktiknya di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember dalam mendapatkan nasabah baru pada peran *customer service* sama seperti yang ada pada teori bahwa salah satu strategi untuk mendapatkan nasabah baru, *customer service* mengajak orang-orang terdekatnya terlebih dahulu dan juga ketika ada nasabah hendak transaksi di BPRS Bhakti Sumekar, maka *customer service* menawarkan produk barunya jika ada, sembari diberikan brosur dengan tujuan agar bisa di bawa pulang dan direkomendasikan ke family lain atau orang terdekat dari nasabah tersebut. Selain itu, dalam hal mendapatkan nasabah baru, *customer service* juga di bantu oleh pegawai lain, salah satunya tim *funding* dan lending. Tim lapangan juga turut andil dalam hal mencari nasabah baru, guna semakin banyaknya peminat produk-produk di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.

---

<sup>116</sup> Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* (Jakarta: CAPS, 2014) 228-229.



Tugas utama *customer service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat, serta meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah Bank kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk. *Customer service* dalam melayani nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah di perusahaan tersebut dengan berbagai cara dan kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru dengan, sehingga mampu meningkatkan jumlah nasabah.<sup>117</sup> Seperti yang dikemukakan Richens kepuasan pelanggan dengan cara memberikan rekomendasi atau memberitahu akan pengalamannya yang menyenangkan tersebut dan merupakan iklan dari mulut ke mulut. Artinya nasabah tersebut akan dengan cepat menular ke nasabah lain dan menambah nasabah baru.<sup>118</sup>

#### **b. Cara Penanganan Keluhan Nasabah (*Handling Complain*)**

Ada beberapa hal yang harus diperhatikan ketika melayani atau sedang menangani dari komplain nasabah di BPRS Bhakti Sumekar, yaitu sebagai berikut:

##### 1) Empati

Empati yang merupakan suatu hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan, karena dengan memiliki rasa empati yang tinggi dapat merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah. Empati dapat

<sup>117</sup>Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), 181

<sup>118</sup> Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014), 262

ditunjukkan dengan menyediakan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhannya.

Berdasarkan hasil penelitian di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember, *customer service* selalu menggunakan sikap empati yang tinggi ketika melayani nasabah, terlebih ketika komplain, dengan 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 *service quality* yang positif dari nasabah terhadap Bank BPRS Bhakti Sumekar itu sendiri.

Memberikan perhatian dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dalam pandangan nasabah, sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara interaktif (terus menerus) kepada nasabah membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan karyawan bank. Sikap empati ini memperlihatkan bahwa perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja.<sup>119</sup>

Dari data diatas dapat ditemukan bahwasanya antara teori dengan kenyataan di lapangan memiliki persamaan. Dalam teori mengatakan bahwa seorang *customer service* harus empati dalam

---

<sup>119</sup>Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 182

menangani keluhan, begitupun di BPRS Bhakti Sumekar, *customer service* selalu melayani nasabah dengan totalitas yang tinggi dengan mendengarkan setiap keluhan nasabah dan memberikan solusi terhadap ketidaknyamanan yang dialami.<sup>120</sup>

## 2) Kecepatan dalam Memberikan Tanggapan (*Quick Response*).

Kecepatan dalam pelayanan sangat dibutuhkan dalam menangani keluhan, tidak hanya kecepatan, namun dibutuhkan pula ketepatan dalam memberikan tanggapan.

Selain memiliki rasa empati yang tinggi, *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar juga cepat dan selalu mengusahakan tepat dalam memberikan layanan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa di BPRS Bhakti Sumekar *customer service* memberikan layanan yang baik, terlebih dalam segi pelayanan terhadap nasabah, karena *customer service* selalu mengupayakan keinginan nasabah dalam mengetahui, memberikan informasi serta membantu menyelesaikan keluhan nasabah dari awal sampai akhir, supaya nasabah puas terhadap layanan dan memiliki kepercayaan atau nilai positif terhadap BPRS Bhakti Sumekar. Di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember *customer service* dalam melayani dan menangani setiap keluhan nasabah memiliki sikap yang cepat tanggap sehingga hal tersebut memberikan *image* BPRS Bhakti

---

<sup>120</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014),129.

Sumekar baik, dan nasabah merasa senang di setiap pelayanan *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.

Kemauan untuk membantu dan memeberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Untuk mengantisipasi kinerja karyawan yang dapat mengecewakan nasabah, karyawan perlu terus meningkatkan respon yang tanggap terhadap kebutuhan nasabah, memabantu nasabah yang mengalami kesulitan, mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan penanganan keluhan nasabah, dan senantiasa konsisten dalam pelaksanaan pelayanan untuk kenyamanan nasabah.<sup>121</sup>

Salah satu cara untuk menangani keluhan nasabah salah satunya juga kecepatan dan ketepatan, karena dengan hal itu dapat meredam atau menghilangkan informasi negatif dan penyampaian keluhan sertamengurangi rasa ketidakpuasan nasabah.<sup>122</sup>

### 3) Permintaan Maaf

Permintaan maaf salah satu hal penting dalam pelayanan karena terkadangpeluh mengharapakan permintaan maaf agar membuktikan bahwa pihak BPRS Bhatki Sumekar bertanggung jawab atas ketidak puasan suatu pelayanan.

Pihak *customer service* BPRS Bhakti Sumekar KC Jember selalu menyampaikan permintaan maaf terlebih dulu atas

<sup>121</sup>Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 182

<sup>122</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), 129.

ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah, lalu memberikan solusi terhadap keluhan yang nasabah alami, dan ketika tidak ada solusi maka *customer service* meminta maaf kembali dan meminta nomor yang dapat dihubungi untuk *follow up* kelanjutan penyelesaian. Dalam hal ini tidak hanya *customer service* yang harus memiliki sikap seperti ini, namun seluruh pegawai BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.

Dari hasil temuan diatas selaras dengan teori, sebab pelayanan yang baik harus menyampaikan permintaan maaf jika ada sesuatu kesalahan, mungkin produk atau pelayanan yang tidak memenuhi ekspektasi pelanggan. Secara prinsip permintaan maaf bukanlah suatu ungkapan bahwa sebagai pemberi layanan telah bersalah, melainkan lebih kepada sebuah idikasi bahwa sebagai pemberi layanan memperhatikan keluhan tersebut secara serius dan berniat untuk menangani keluhan tersebut sebaik-baiknya, oleh sebab itu permintaan maaf merupakan hal yang penting untuk dilakukan.<sup>123</sup>

#### 4) Kredibilitas

Kredibilitas sesuatu kekuatan atau kualitas untuk mnimbulkan sesuatu kepercayaan terhadap nasabah. Kredibilitas memang dibutuhkan untuk memenangkan kepercayaan dari nasabah, dalam praktiknya *customer service* di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember ketika ada nasabah komplain yang dilakukan selain mengatasi masalah tersebut, juga menjelaskan untukantisipasi tidak terulang lagi

---

<sup>123</sup> Ibid., 129.

kesalahan yang sama. Semisal dalam menggunakan *m-Banking*, *customer service* selalu menjelaskan ke nasabah, untuk tidak lupa memasukkan *password* dalam menggunakan *m-banking*.

Dari hasil temuan yang didapat selaras dengan teori yaitu, kredibilitas yang telah dilakukan oleh *customer service* akan menghasilkan kepercayaan pada konsumen. Apabila pelayanan mampu mengatasi kritik dan memberi solusi terbaik dari nasabah maka kepercayaan nasabah akan meningkat, karena kredibilitas merujuk kepada keinginan pelaku atau pemberi layanan untuk menyikapi bahwa pengeluh telah mendapat masalah dan upaya apa yang akan dilakukan untuk mencegah agar kejadian yang sama tidak terjadi pada masa yang akan datang. Kredibilitas mempunyai dampak positif terhadap kepuasan pada penanganan keluhan.<sup>124</sup>

#### 5) Perhatian

Perhatian dalam hal ini merujuk pada interaksi antara pihak pemberi layanan dengan penyampaian keluhan. Perhatian merupakan sebuah dimensi yang kompleks karena tergantung pada kepercayaan pada orang, bukan pada prosedur.

Dalam praktiknya di BPRS Bhakti Sumekar, seluruh pegawai wajib untuk memberikan perhatian yang lebih kepada setiap nasabah yang datang khususnya *front liner*, karena dalam melayani nasabah tentu *front liner* yang langsung berkomunikasi dengan setiap nasabah

---

<sup>124</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014),129.

datang. Hal ini dilakukan tentu tidak lain untuk menciptakan citra yang baik kepada nasabah, sehingga nasabah merasa senang untuk bertransaksi di BPRS Bhakti Sumerkar KC Jember.

Hasil yang telah ditemui oleh peneliti selaras dengan teori bahwa *customer service* selalu bersikap baik dan perhatian kepada setiap nasabahnya, terlebih kepada nasabah yang membutuhkan informasi ataupun ingin menyampaikan keluhannya, sebab komplain atau keluhan pelayanan adalah ungkapan rasa kecewa atas ketidakpuasan dari standar pelayanan yang diberikan suatu Bank. Keluhan dapat timbul akibat terjadinya perbedaan pendapat dan keinginan dari pengguna layanan (nasabah) terhadap suatu layanan yang diberikan, sehingga apa yang diberikan oleh pemberi layanan dirasa tidak sesuai dengan apa yang di inginkan bahkan nasabah merasa bahwa tidak diberikan pelayanan yang sesuai.<sup>125</sup>

## **2. Faktor-Faktor yang Menghambat dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) yang dilakukan oleh *Customer Service* pada BPRS Bhakti Sumekar KC Jember**

*Customer Service* yang berfungsi untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul.<sup>126</sup>

<sup>125</sup> Akh Mufawik Shaleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Press, 2010), 9

<sup>126</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan PerBankan*, 65-67.

Setiap pengaduan (*complaint*) dari nasabah harus ditindaklanjuti untuk dicarikan jalan keluar yang terbaik. Adapun beberapa faktor yang menghambat *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah Di BPRS Bhakti Sumekar yaitu:

**a. Faktor pengetahuan**

Pada dasarnya tinggi rendahnya seseorang dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi pengetahuan seseorang diantaranya umur seseorang, tingkat pendidikan, pekerjaan, minat, pengalaman, serta sumber informasi seperti nasabah di BPRS Bhakti Sumekar tidak hanya yang berpengalaman, tingkat pendidikannya yang tinggi, dan bukan hanya orang dewasa saja.

Salah satu faktor yang menghambat *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah salah satunya faktor pengetahuan, karena melihat nasabah BPRS Bhakti Sumekar yang sudah lanjut usia banyak yang kurang paham atau sering lupa dengan kata sandinya dan juga kelalaian dari nasabah, karena kelalaian dari nasabah inilah sehingga *error* sering terjadi. Dalam mengatasi hambatan tersebut BPRS Bhakti Sumekar KC Jember selalu memberikan edukasi yang terbaik kepada nasabah, terutama nasabah yang lanjut usia. Dari hasil observasi, peneliti menemukan adanya nasabah datang ke BPRS Bhakti Sumekar KC Jember, karena kurang paham dalam mengoperasikan aplikasi *m-banking*.



Hasil temuan yang telah ditemukan selaras dengan teori bahwa pola perilaku yang dimiliki seseorang nasabah dipengaruhi oleh pengetahuan mereka. Dengan tingkat pengetahuan yang dimilikinya di akibatkan kurangnya pemahaman, pengalaman, umur dan tingkat pendidikan. Jadi pada dasarnya manusia itu memperoleh pengetahuan melalui pengalaman dan rasa ingin tahu yang tidak pernah berhenti dan terus berkembang yang sesuai dengan tuntutan zaman dan keperluan hidupnya.<sup>127</sup>

#### **b. Kurangnya *Support System***

Selain faktor pengetahuan, kurangnya *support system* juga menjadi suatu hal yang menghambat dalam menangani keluhan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar.

Kurangnya *support* terkait *system* yang ada dalam artian ketika ada suatu hal terjadi (*error*) terkait *system*, maka pihak Bank wajib melaporkan ke BPRS Bhakti Sumekar Pusat, sehingga yang menangani langsung dari pusat. BPRS Bhakti Sumekar kantor cabang menunggu konfirmasi dari BPRS Bhakti Sumekar pusat untuk terselesaikannya problem tersebut dan juga berdasarkan hasil observasi peneliti selaras dengan hasil wawancara, yakni jika terjadi suatu hal terkait *system* maka yang menangani langsung dari pusat. Dalam mengatasi hambatan tersebut jika dirasa penanganan cukup lama maka pihak BPRS Bhakti

---

<sup>127</sup>Maskur Rosyid, *Pengetahuan Perbankan Syariah dan Pengaruh Terhadap Minat Menabung Santri dan Guru* (Jurnal Islaminomic, Vol 7 No 2), 40.

Sumekar menghimbau kepada nasabah untuk meninggalkan no telepon yang bisa dihubungi untuk di *follow up*.

Layanan terhadap pelanggan merupakan aspek penting dalam keberlangsungan suatu perusahaan. Untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan dibutuhkan loyalitas pada pelayanan agar tercipta kesan yang baik. Untuk melihat solusi setiap masalah, di butuhkan *support system*. *Support system* berarti dukungan dan mampu memahami terhadap setiap keadaan yang telah terjadi atau masalah yang di alami. Kehadiran *support system* memainkan peran penting dalam keberhasilan suatu perusahaan untuk mencapai tujuan jika kurangnya support system maka akan membuat masalah yang dialami akan terhambat.<sup>128</sup>

---

<sup>128</sup>Sally Nurlita Zaman, *Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Berbasis Website* (Jurnal Sain dan manajemen, Vol 9 No 1), 37.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan mengenai perancustomer service dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember, adalah sebagai berikut :

1. Peran *Customer service* di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang baik kepada setiap nasabahan sebisa mungkin *customer service* harus ramah dan cepat tanggap terhadap nasabahserta membantu menyelesaikan keluhan nasabah dari awal sampai akhir agar mendapatkan kepuasan serta kepercayaan nasabah terhadap pihak BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.
2. Faktor-faktor yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember salah satunya adalah pengetahuan nasabah yang kurang paham dengan informasi yang telah dijelaskan *customer service*. Selain itukurangnya *support system* juga menjadi hambatan dalam mengatasi keluhan nasabah di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.

#### **B. SARAN**

Setelah melakukan kegiatan penelitian sebagaimana dalam skripsi ini, maka diakhir penulisan ini kami sebagai penulis memberikan beberapa saran, yaitu :

1. Untuk BPRS Bhakti Sumekar KC Jember, supaya lebih cepat dan praktis dalam mengatasi keluhan nasabah, alangkah baiknya untuk di kantor KC Jember ada no telepon pengaduan sendiri, jika ada keluhan terkait *system* yang mengatasi keluhan tersebut pihak dari BPRS Bhakti Sumekar KC Jember bukan BPRS Bhakti Sumekar pusat sehingga tidak terjadi keterlambatan dalam mengatasi keluhan nasabah.
2. Untuk peneliti selanjutnya lebih menambah pengetahuan mengenai peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*) dengan melakukan penelitian pada objek yang berbeda, dengan rujukan referensi yang lebih beragam, atau metode penelitian lain yang digunakan.



## DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, I komang, Ni Wayan Mujiati, I wayan Mudiarta Utama. 2012. *Manajemen SumberDaya ManusiaI*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Departemen Agama RI. 2010. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Bandung: CV penerbit Diponegoro.
- Devi, Miefta Syafira. 2019. *Peran Customer Service Dalam Manajemen Komplain "Studi Kasus Di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas"*. (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, Purwokerto).
- Hakim, Khusnul Imamah Nur. 2018. *Prosedur Handling Complaint Pada Unit Customer Service Di Bank BNI KCP Menara Bosowa Makassar*, (Skripsi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta).
- Handayani, Fitri. 2017. *Peran Customer Service dalam pelayanan produk simpanan pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP) Metro Lampung*, (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, Lampung).
- Hanggaraeni, Dewi. 2019. *Manajemen Risiko Pembiayaan Syariah*. Jakarta: IPB Press.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Revisi Cetakan 14*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Dasar-Dasar Perbankan—Edisi Revisi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- \_\_\_\_\_. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Kewirausahaan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.

- Ma'mun. 2019. *Pengaruh Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan nasabah Di Bank Syariah Mandiri Kcp Pringsewu Dalam Perspektif Ekonomi Islam*. (Skripsi, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung).
- Meryana. 2020. *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).
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mufawik, Shaleh Akh. 2010. *Publlic Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Muhammad. 2002. *Manajemen Bank Syari'ah*. Yogyakarta: UPP AMP.
- Prastowo, andi. 2011. *Memahami Metode-Metode Penelitan*. Yogyakarta: ArRuzz Media.
- Riyadi. 2002. *Perencanaan Pembangunan Daerah Strategi Mengendalikan Potensi Dalam Mewujudkan Otonomi Daerah*. Jakarta:Gramedia.
- Ropah, Siregar Mila. 2021. *PeranCustomr service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk KCP Panyabungan*. Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan, Padangsidimpuan.
- Rosyid, Maskur. 2016. *Pengetahuan Perbankan Syariah dan Pengaruh Terhadap Minat Menabung Santri dan Guru*. Jurnal: Islaminomic, Vol 7 No 2.
- Saputra, Wahidin & .ulli. Nasrullah. 2011. *Public Relation 2.0*. Depok: Gramata Publishin.
- Saragih, Safri. 2019. *Peran Customer Service Sebagai Public Relations dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumut SyariahMedan*, (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Medan).
- Sihombing Sarinah. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit In Media
- Soekanto. 2002. *Teori Peranan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&d*. Bandung: Alfabeta.

- Susanto, A.B. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Pertama*. Jakarta: Kencana.
- Sumarni. 2021. *Evaluasi Kinerja Customer Service dalam Mengatasi Komplain Nasabah di BNI Sinjai*. Skripsi, Institut Agama Islam Muhammadiyah Sinjai, Sinjai.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta: CAPS.
- Tim Penyusun. 2017. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Jember: IAIN Jember Press.
- Triani, Eris. 2019. *Peranan Customer Service Dalam Menyelesaikan Komplain Automatic Teller Mechine (ATM) Pada Bank Sumsel Babel Syari'ah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang*. Skripsi, Universitas Muhammadiyah Palembang, Palembang.
- Wiryaningtyas, Dwi Persitasari. 2016. *Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember*. Jurnal: Ekonomi dan Bisnis Vol. 14 No 2.
- Wijayanti, Neni. 2018. *Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Di Bank Lampung cabang Bandar Jaya*. Skripsi, Institut Agama Islam Metro, Lampung.
- Zaman, Sally Nurlit. 2021. *Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Berbasis Website*. Jurnal: Sain dan manajemen, Vol 9 No 1.

Lampiran 1

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gania Septin Faidatur  
NIM : E20171057  
Prodi/Jurusan : Perbankan Syariah/Ekonomi Islam  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut : UIN KH Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul "Peran *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember" adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Jember, 15 Maret 2022

Saya yang menyatakan



Gania Septin Faidatur  
NIM. E20171057



Lampiran 2

**MATRIK PENELITIAN**

Judul	Variabel	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian	Fokus Penelitian
PERAN <i>CUSTOMER SERVICE</i> DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH ( <i>HANDLING COMPLAINT</i> ) PADA BPRS BHAKTI SUMEKAR KANTOR CABANG JEMBER	<ol style="list-style-type: none"> <li><i>Customer Service</i></li> <li>Keluhan Nasabah (<i>Handling Complaint</i>)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Fungsi <i>customer service</i></li> <li>Tugas <i>Customer Service</i></li> <li>Peran <i>Customer Service</i></li> <li>Penanganan Keluhan Nasabah</li> <li>Proses Penanganan Keluhan Nasabah</li> <li>Penyelesaian Keluhan Nasabah</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Sumber Data Primer:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Pimpinan</li> <li><i>Customer Service</i></li> <li>AO (<i>Account Officer</i>)</li> <li>Nasabah</li> </ol> </li> <li>Sumber Data Sekunder:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Buku</li> <li>Jurnal</li> <li>Artikel</li> <li>Internet</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Penelitian kualitatif, dengan metode penelitian menggunakan jenis pendekatan deskriptif</li> <li>Jenis penelitian <i>Field Research</i> (Penelitian Lapangan)</li> <li>Penentuan subjek / sumber data penelitian dilakukan menggunakan teknik <i>Purposive</i></li> <li>Teknik pengumpulan data               <ol style="list-style-type: none"> <li>Observasi</li> <li>Wawancara</li> <li>Dokumentasi</li> </ol> </li> <li>Teknik analisis data dengan menggunakan metode yaitu :               <ol style="list-style-type: none"> <li>Reduksi Data</li> <li>Penyajian Data</li> <li>Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi</li> </ol> </li> <li>Kecabsahan data menggunakan:               <ol style="list-style-type: none"> <li>Triangulasi Sumber</li> <li>Triangulasi Metode</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Bagaimana peran <i>customer service</i> dalam mengatasi keluhan nasabah (<i>handling complaint</i>) pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember ?</li> <li>Apa saja faktor-faktor yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah (<i>handling complaint</i>) yang dilakukan oleh <i>customer service</i> pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember ?</li> </ol>

## KONSEP WAWANCARA

### “Peran *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember”

#### A. Profil Perusahaan

1. Bagaimana sejarah BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember?
2. Apa Visi dan Misi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember?
3. Apa saja produk dan jasa yang ada di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember?
4. Bagaimana Struktur Organisasi BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember?

#### B. Pembahasan

1. Bagaimana peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah (*handling complaint*)?
2. keluhan apa saja yang sering nasabah keluhkan?
3. Bagaimana cara mempertahankan nasabah agar tidak melakukan penutupan rekening?
4. Bagaimana cara penyampaian informasi yang diberikan kepada nasabah?
5. Bagaimana pelayanan terbaik yang diberikan kepada nasabah?
6. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah?
7. Bagaimana cara mengatasi faktor-faktor yang menghambat dalam mengatasi keluhan nasabah?

## SURAT IJIN PENELITIAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No.1 Mangli, Telp. (0331) 487550 Fax. (0331) 472005, Kode Pos: 68136  
Website : [www.http://febi.iain-jember.ac.id](http://febi.iain-jember.ac.id) e-mail : [febi.iainjbr@gmail.com](mailto:febi.iainjbr@gmail.com)

Nomor : B-186 /In.20/7.a/PP.00.9/07/2021 30 Juli 2021  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (Satu)  
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

Yth. Kepala Bank BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diijinkan mahasiswa berikut :

Nama : Gania Septin Faidatur  
NIM : E20171057  
Semester : VIII (Delapan)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah  
No : 081231355508

untuk mengadakan Penelitian/Riset mengenai "**Peran Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (Handling Complaint)**" di lingkungan lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.



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

## JURNAL PENELITIAN

### JURNAL PENELITIAN

**Peran *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) pada BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Jember**

No	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	Tanda Tangan
1	Jum at, 30 Juli 2021	Mengajukan surat izin penelitian di BPRS Bhati Sumekar KC Jember	
2	Kamis, 12 Agustus 2021	Menemui kepala BPRS Bhakti Sumekar KC Jember terkait judul penelitian	
3	Rabu, 18 Agustus 2021	Surat izin penelitian di acc oleh kepala BPRS Bhakti Sumekar KC Jember	
4	Senin, 23 Agustus 2021	Wawancara kepada bapak Sandy selaku kepala BPRS Bhakti Sumekar KC Jember terkait visi misi, struktur organisasi, dan sejarah BPRS Bhakti Sumekar KC Jember	
5	Senin, 13 September 2021	Wawancara dengan Ibu Venthly selaku <i>Customer Service</i> di BPRS Bhakti Sumekar	
6	Senin, 27 September 2021	Wawancara dengan Nasabah BPRS Bhakti Sumekar KC Jember	
7	Senin, 18 Oktober 2021	Wawancara dengan Ibu Wiwin dan Bapak Arif selaku AO ( <i>Account Officer</i> ) di BPRS Bhakti Sumekar	
8	Kamis, 11 November 2021	Wawancara dengan bapak Sandy kepala BPRS Bhakti Sumekar KC Jember bapak Sandy	
9	Senin, 22 November 2021	Wawancara dengan Ibu Venthly selaku <i>Customer Service</i> di BPRS Bhakti Sumekar	
10	Senin, 14 Maret 2022	Meminta surat keterangan selesai penelitian di BPRS Bhakti Sumekar KC Jember	

Jember, 14 Maret 2022  
Kepala BPRS Bhakti  
Sumekar Kantor Cabang  
Jember



M. Chairil Anwar Sandy  
Pimpinan Cabang

Lampiran 6

## SURAT SELESAI PENELITIAN



### **SURAT KETERANGAN SELESAI RISET** Nomor : 435.402.25.B-033 /OPS/BPRS-BS/III/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Gania Septin Faidatur  
NIM/Semester : E20171057 / X  
Jurusan/Fakultas : Perbankan Syariah / Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri KH Achmad Siddiq (UIN KHAS)  
Jember

Telah melakukan Penelitian di PT. BPR Syariah Bhakti Sumekar Cabang Jember tentang **"Peran Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (Handling Complain)"**.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, atas perhatiannya kami sampaikan terima kasih.

Jember, 14 Maret 2022

PT. BANK PEMBIAYAAN RAKYAT SYARIAH  
BHAKTI SUMEKAR CABANG JEMBER



**M CHAIRIL ANWAR SANDY**  
Pimpinan Cabang

Tindakan :  
1. Arsip

KANTOR PUSAT  
Jl. Trunojoyo No 137 Sumenep 69416  
Telp. (0328) 672 388, Fax (0328) 665 638  
www.bhaktisumekar.co.id  
info@bhaktisumekar.co.id



Lampiran 7

**DOKUMENTASI**



Wawancara dengan Bapak Sandy sebagai Pimpinan BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.



Wawancara dengan Ibu Wiwin selaku AO (*Account Officer*) BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.



Wawancara dengan Ibu Venthly sebagai *Costumer Service* BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.



Wawancara dengan salah satu nasabah BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.



Wawancara dengan salah satu nasabah BPRS Bhakti Sumekar KC Jember.

## BIODATA PENULIS



### A. Data Pribadi

Nama : Gania Septin Faidatur  
Tempat Tgl Lahir : Jember, 03 September 1998  
Alamat : Jalan Dr. Soebandi Gang VIII Kec. Patrang Kab.  
Jember  
NIM : E20171057  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Pogram Studi : Perbankan Syariah  
No. Telepon : 081231355508  
Email : ganiaseptin313@gmail.com

### B. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Jember Lor V
2. Mts Negeri 2 Jember
3. SMK Negeri 1 Jember
4. S1 UIN KHAS Jember

### C. Pengalaman Organisasi

1. Bendahara Umum IMJ UIN KHAS Jember
2. Pengurus Kopri PMII Rayon FEBI UIN KHAS Jember