



**KONTRIBUSI CUSTOMER SERVICE DALAM MENGATASI KELUHAN
(HANDLING COMPLAINT) UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH DI BANK NAGARI SYARIAH CABANG BATUSANGKAR**

SKRIPSI

*Ditulis Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Jurusan Perbankan Syariah*

Oleh:

Mila Azhari
Nim 1830401088

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAHMUD YUNUS
BATUSANGKAR
1444 H/ 2022 M**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Mila Azhari
NIM : 1830401088
Tempat/Tanggal Lahir : Rambatan, 01 Juli 1999
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa SKRIPSI yang berjudul **"Kontribusi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan (*Handling Complaint*) Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar"** adalah hasil karya saya sendiri bukan plagiat. Apabila di kemudian hari terbukti sebagai plagiat, maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batusangkar, 17 Juni 2022

Pembuat pernyataan



Mila Azhari
NIM. 1830401088

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing Skripsi atas nama **Mila Azhari**, NIM: 1830401088 dengan judul :
“**Kontribusi Customer Service dalam Mengatasi Keluhan (Handling Complaint) Untuk Meningkatkan Kapuasan Nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar**”
memandang bahwa skripsi yang bersangkutan telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk dilanjutkan ke sidang Munaqasah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana perlunya.

Batusangkar, 9 Juni 2022

Pembimbing

Ketua Jurusan,
Perbankan Syariah



Elmilivani Wahyuni, M.E.Sy
NIP. 198803302018012002



Dr. H. Alimin, Lc., M. Ag
NIP. 197205052002121004

Mengetahui,
Dekan fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar






Dr. H. Rizal, M.Ag., CRP
NIP. 197310072002121001

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi yang ditulis oleh Mila Azhari, NIM : 1830401088, judul : “Kontribusi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan (*Handling Complaint*) Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar” telah diuji dalam sidang *munaqasyah* Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mahmud Yunus Batusangkar yang dilaksanakan pada tanggal 23 Juni 2022

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk dapat digunakan seperlunya

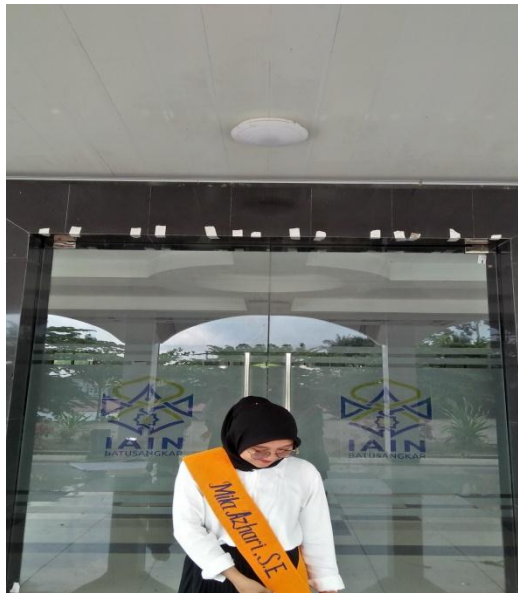
No	Nama/NIP Penguji	Jabatan Dalam Tim	Tanda Tangan	Tanggal persetujuan
1	Dr. H. Alimin, Lc., M.Ag 19720505200212 1 004	Ketua sidang/ pembimbing		7/7 2022
2	Elfadhli, SE. I., M.Si 19820617200710 1 002	Penguji I		6/7 - 2022
3	Suhatri Mariko, SE.I., M.Si -	Penguji II		01/07.2022

Batusangkar, 11 Juli 2022
Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. Rizal, M.Ag., CRP
NIP.19731007 200212 1 001

BIOGRAFI PENULIS



Nama : Mila Azhari
NIM : 1830401088
Tempat/ Tanggal Lahir : Rambatan, 01 Juli 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Golongan Darah : A
Hobi : Travelling, Menonton, Shopping
Email : milaazhari611@gmail.com
Alamat : Jorong Patai, Nag. Padang Magek, Kec. Rambatan,
Kab. Tanah Datar, Prov. Sumatera Barat

Pendidikan Formal:

SD : SDN 19 Padang Magek, Kec. Rambatan, Kab. Tanah Datar, Prov. Sumatera Barat
SMP : SMPN 1 Rambatan, Kab. Tanah Datar , Prov. Sumatera Barat
SMA : SMAN 1 Rambatan, Kab. Tanah Datar, Prov. Sumatera Barat
Universitas : UIN Mahmud Yunus Batusangkar
Pengalaman Organisasi : Anggota KSEI At-Tahiyah IAIN Batusangkar Periode 2020-2022
No. Hp : 082388073891
Nama Ayah : Jiardi
Nama Ibu : Kartini
Motto : Jika Orang Bisa Kita Harus Bisa (*Never Give Up*)

LEMBAR PERSEMBAHAN

Sembah sujudan syukur Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat dan salam selalu terlimpahkan keharibaan Rasulullah Muhammad SAW.

Ku persembahkan karya sederhana ini kepada orang yang sangat kukasih dan kusayangi

IBUNDA DAN AYAHANDA TERCINTA

Sebagai tanda bakti dan terima kasih yang tiada terhingga kupersembahkan karya kecil ini kepada Ibu (Kartini) dan Ayah (Jardi) yang telah memberikan kasih sayang, secara dukungan, ridho dan cinta kasih sayang yang tiada mungkin dapat kubalas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata persembahan. Semoga ini menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Ayah bahagia, karena ku sadar selama ini belum bisa berbuat lebih untuk Ibu dan Ayah

ABSTRAK

Mila Azhari, Nim. 1830401088. Judul Skripsi: “**Kontribusi customer service dalam mengatasi keluhan (*handling complaint*) untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar** ”. Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar (UIN), tahun Akademik 2022.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana kontribusi yang diberikan oleh *customer service* Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar dalam mengatasi keluhan (*handling complaint*) nasabah, guna untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar. Pokok permasalahan dalam skripsi ini adalah untuk melihat kontribusi atau peran dari *customer service* dalam mengatasi keluhan-keluhan yang muncul dari nasabah terkait tentang pelayanan yang diberikan oleh Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar sehingga dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam lagi tentang kontribusi yang diberikan *customer service* dalam mengatasi keluhan-keluhan nasabah tersebut.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah yaitu reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kontribusi *customer service* dalam mengatasi keluhan (*handling complaint*) untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar sudah dilaksanakan secara baik sesuai dengan teori dimensi pelayanan yang meliputi 4 macam bentuk kontribusi yaitu kontribusi materi, kontribusi tindakan, kontribusi pemikiran, dan kontribusi profesionalisme. Sedangkan kendala yang dihadapi *customer service* dalam memberikan penanganan masalah kepada nasabah, yaitu kendala internal berupa jumlah pegawai *customer service* terbatas, dan kendala eksternal yaitu kedatangan keluhan yang tidak bisa diprediksi, nasabah sulit mengerti dengan sistem perbankan, ada nasabah tidak mau menerima atas solusi yang diberikan, dan jaringan internet yang sering macet.

Kata kunci: Kontribusi, *Handling Complaint*, Nasabah

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya serta kesehatan kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini. Dengan senantiasa mengharapkan karunia dan pertolongan Allah SWT, Alhamdulillah penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini guna sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus Batusangkar, dengan judul **“Kontribusi customer service dalam mengatasi keluhan (*handling complaint*) untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini juga izinkan penulis untuk menyampaikan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua tercinta, Ibunda “Kartini” dan Ayahanda “Jardi” beserta keluarga besar yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil demi kelancaran pendidikan yang telah penulis jalani. Seterusnya ucapan terima kasih yang setulusnya kepada:

1. Dr. Marjoni Imamora, M. Sc selaku rector Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus (UIN) Batusangkar dan Bapak/Ibu Wakil Rektor Universitas Islam Negeri Mahmud Yunus (UIN) Batusangkar.
2. Dr. H. Rizal, M. Ag., CRP Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Elmiliyani Wahyuni, M. E., Sy beserta staf yang telah memberikan layanan fasilitas dalam proses perkuliahan selama mengikuti pendidikan serta penyelesaian skripsi.
4. Penasehat Akademik Elfadhli, SE.I., M.Si yang telah meluangkan waktu untuk bimbingan, memberikan saran dan mengarahkan penulis sehingga selesainya skripsi ini dan juga perkuliahan di UIN Mahmud Yunus Batusangkar.

5. Pembimbing Skripsi Dr. H. Alimin, Lc., M.Ag yang senantiasa selalu bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan serta arahan kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu staf pengajar dan pegawai yang ada di jurusan Perbankan Syariah dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Mahmud Yunus Batusangkar untuk semua ilmu pengetahuan dan fasilitas layanan yang diberikan.
7. Elfadhli, SE.I., M.Si selaku penguji I
8. Suhatri Mariko, SE.I., M.Si selaku penguji II
9. Pimpinan dan karyawan Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar.
10. Dan semua teman-teman Perbankan Syariah BP 18 A, B, C dan D yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, kemudian terima kasih kepada sahabat-sahabat terbaik penulis terkhusus Mifta Amelia Dwi P, Eka Widia, Putri Mayang S. Dan sahabatku Muhammad Azlan P, Muhammad Fajar, Nevo Markotilla, Muhammad Arief, Arifka Mardizon, Putri Adri Dendi, Nicky Zonita Rahmi, Melhania Rahmadani P, Ninda Fauziah, Milawati, Maizatul A.s Yang telah memberikan dukungan, bantuan, motivasi, semangat, dan doa dikala penulis mengalami kesulitan selama perkuliahan dan penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
Penulis mohon maaf jika dalam skripsi ini terdapat kekhilafan dan kekeliruan baik secara teknis maupun isinya. Oleh karena itu, penulis berharap masukan dan kritikan demi kesempurnaan skripsi ini.

Batusangkar, 8 Juni 2022



Mila Azhari
1830401088

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	
PERSRETUJUAN PEMBIMBING	
PENGESAHAN TIM PENGUJI	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	7
C. Pertanyaan Penelitian	7
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat dan Luaran penelitian.....	8
F. Definisi Operasional.....	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Landasan Teori	12
1. Kontribusi	12
2. <i>Customer Service</i>	14
3. Pelayanan	27
4. Nasabah.....	31
5. <i>Handling Complaint</i> (Penanganan Keluhan).....	35
6. Perbankan Syariah	41
B. Penelitian yang relevan.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	48
A. Jenis Penelitian	48
B. Latar dan Waktu Penelitian	48
C. Instrumen Penelitian	49
D. Sumber Data	49

E. Teknik pengumpulan Data.....	50
F. Teknik Analisis Data	50
G. Teknik Penjamin Pengabsahan Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Temuan Penelitian	53
1. Sejarah Singkat Mengenai Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Barat Cabang Batusangkar	53
2. Visi dan Misi Bank Nagari	56
3. Logo Bank Nagari Syariah	57
4. Struktur Organisasi Bank Nagari Syariah.....	58
5. Produk-produk Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar	59
6. Jasa Bank Lainnya	62
B. Hasil dan Pembahasan Penelitian	63
1. Hasil Penelitian	63
2. Pembahasan Penelitian	89
BAB V PENUTUP	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis Complaint Dalam Divisi Customer Service.....	7
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Logo Bank Nagari Syariah.....	57
-------------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan Islam atau sering disebut perbankan syariah dalam bahasa aslinya disebut *al bank al islam* atau dalam bahasa inggris disebut *Islamic Bank* merupakan Bank yang beroperasi dengan tidak mengandalkan pada bunga. Bank Syariah atau biasa disebut Bank tanpa bunga yaitu lembaga perbankan yang operasionalnya dan produknya dikembangkan berlandaskan pada Al-qur'an dan hadis. Pada awalnya perbankan syariah dikembangkan guna untuk membantu dan merespon suatu kelompok ekonomi dan praktisi perbankan muslim yang mempunyai keinginan untuk mengkombinasikan pihak-pihak yang ingin tersedianya transaksi jasa keuangan dengan didasarkan pada tata cara bermuamalat yang mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-qur'an dan hadis, ketentuan-ketentuan yang dimaksud yang mengatur hubungan manusia dengan manusia, Muamalah inilah yang meliputi bidang kegiatan jual-beli, bunga (riba), piutang, gadai, memindahkan utang, bagi untung perdagangan, jaminan, persekutuan, persewaan dan perburuhan (ijaroh), akan tetapi Bank Islam menjalankan prinsip operasionalnya dengan berpedoman kepada praktiknya Rasulullah dalam bentuk bagi hasil sehingga dengan penerapan prinsip-prinsip Islam perbankan syariah akan menjauhi dari yang namanya riba, gharar dan maisir. (Sumitro, 2004, p. 5)

Seiring dengan perkembangan Bank Syariah yang ditandai dengan disetujuinya Undang-Undang No. 10 tahun 1998. Didalam undang-undang tersebut mengatur dengan rinci landasan hukum serta jenis-jenis usaha yang dapat dioperasikan dan di implementasikan oleh Bank Syariah. Undang-undang tersebut juga memberikan arahan bagi Bank-bank konvensional untuk membuka cabang syariah atau mengkonversikan diri secara total menjadi Bank Syariah. (Antonio, 2001, p. 26) Selain itu Bank Syariah juga memiliki ketentuan-ketentuan yang dibatasi oleh pengawasan yang dilakukan oleh

Dewan Pengawas Syariah, sehingga setiap produk Bank Syariah harus lah mendapatkan persetujuan dari Dewan Pengawas Syariah terlebih dahulu sebelum produk tersebut diperkenalkan kepada masyarakat.

Perbankan syariah banyak diketahui oleh masyarakat dengan bank syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang menjalankan mekanisme ekonomi sektor riil melalui kegiatan usaha seperti Investasi, jual beli, atau lainnya dan produk yang dijalankan sesuai dengan Alqur'an dan hadis. Dengan beroperasinya bank yang berdasarkan prinsip syariat Islam sehingga dapat berpengaruh besar terhadap terwujudnya suatu sistem ekonomi Islam baik dikalangan masyarakat yang mempunyai bisnis kecil hingga masyarakat dengan kalangan bisnis menengah atas, dengan perkembangan bisnis yang lebih baik tentunya akan memberikan perkembangan perekonomian yang lebih baik dari sebelumnya, dengan hal ini maka terjalannya tujuan utama Bank Syariah yaitu mendorong dan mempercepat kemajuan ekonomi suatu masyarakat dengan melakukan aktivitas perbankan, keuangan, komersial dan investasi sesuai dengan asas Islam. (Iska, 2012, p. 51)

Bank Syariah harus mampu menerapkan prinsi-prinsipnya dan ketentuan yang sesuai dengan syariat Islam, terutama dalam hal kegiatan lingkungan kerja, agar kegiatan kerja tersebut memperoleh hal baik maka salah satu cara menerapkan etika kerja dalam setiap kegiatan. Pihak Bank harus menekan kepada setiap karyawannya untuk melakukan pelayanan yang sama terhadap nasabahnya baik itu nasabah yang sudah lama ataupun nasabah yang baru melakukan transaksi di Bank tersebut dengan tidak membedakan satu sama lain dengan menggunakan sikap Amanah (dapat dipercaya) dan Shiddiq (benar), dengan menerapkan prinsip tersebut setiap nasabah dapat mempercayakan setiap transaksi yang dilakukan di Bank Syariah, disamping itu dengan adanya sikap amanah dan shiddiq tersebut sehingga setiap karyawan tercerminnya integritas eksekutif muslim yang baik.

Selain itu karyawan harus mempunyai kemampuan, skill dan professional yang baik ketika melakukan kegiatannya salah satunya dalam hal melakukan pengoperasian komputer dan harus mampu dalam melakukan

setiap tugas apapun yang diberikan kepada setiap karyawan utamanya untuk tugas secara *team work* (kerja sama) dimana informasi yang disampaikan harus secara merata agar tidak terjadi perbedaan informasi satu sama lain. Disamping itu juga harus memperhatikan dalam hal *reward* (penghargaan) dan *punishment* (Hukuman) diperlukannya prinsip keadilan agar tidak terjadi kesenjangan sesamanya.

Selain dilihat dari sifat tersebut setiap karyawan harus memperhatikan cara berpakaian karena tingkah laku dan cara berpakaian merupakan cerminan dari diri mereka yang bekerja pada suatu lembaga keuangan yang berlatar belakang islam sehingga cara berpenampilan sangat diutamakan setiap karyawan, dan setiap melakukan pelayanan terhadap nasabah karyawan bank harus menjaga akhlaknya mulai dari satpam, *customer service*, *teller* dan *marketing* dengan cara memberikan senyuman, salam, tutur kata yang lemah lembut kepada setiap nasabah sehingga nasabah akan merasa nyaman dan senang jika diperlakukan dengan baik oleh pihak Bank. (Rosidin, 2020, p. 81)

Pihak Bank Syariah tentunya tidak hanya meningkatkan pelayanan karyawan nya dari segi pelayanan, tetapi juga memperhatikan karyawannya dari segi bagaimana karyawan menarik nasabah agar nasabah tetap nyaman melakukan transaksi dan menyimpan dananya di Bank Syariah. Hal yang perlu diperhatikan dari segi penampilan dan dari segi produknya. Dengan begitu pihak bank dapat menarik nasabah, menambah nasabah dan mempertahankan nasabah. Dan bisa meningkatkan kepuasan nasabah, dengan kita menambah kepuasan nasabah maka akan memberikan dampak yang positif.

Dalam hal ini pihak Bank Syariah akan menentukan sebuah strategi pemasaran produk dan bagaimana pelayanan yang akan dilakukan oleh Bank Syariah untuk menambah jumlah nasabah dalam melakukan penyimpanan dana, selain itu Bank Syariah harus berusaha meningkatkan Teknologi dan informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang memuaskan nasabah, pelayanan jasa yang dapat memuaskan nasabah yaitu pelayanan jasa yang

cepat dan akurat, setiap nasabah tentunya pasti menginginkan harapan kepada pihak bank agar pelayanan jasa yang diberikan oleh pihak bank dalam segi kecepatan dan keakuratannya. Sehingga pihak bank tentunya akan berlomba-lomba untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas produk layanan jasanya, dengan adanya produk pelayanan jasa tersebut maka bank syariah mendapatkan imbalan berupa *fee* yang disebut *fee based income* (Pendapatan Berbasis Biaya).

Selain itu pihak bank harus mampu mempertahankan kepercayaan nasabah untuk menyimpan uangnya di Bank Syariah sehingga pihak bank harus memberikan pelayanan yang memuaskan agar nasabah yang datang ke bank merasakan kepuasan yang tidak ada di bank lain dengan nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan seperti halnya yang harus dilakukan karyawan dalam melayani nasabah yang datang dengan cepat dan tepat, tersedianya sarana dan prasarana yang memadai, bertanggung jawab setiap nasabah, berkomunikasi dengan baik terhadap nasabah, dan mampu meyakinkan nasabah atas penawaran produk yang ada di bank syariah dan yang paling menjadi hal penting yaitu setiap karyawan harus mempunyai kemampuan umum diluar bank. (Andrianto, 2019, p. 30)

Customer service yaitu setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, selain itu *Customer Service* merupakan sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa pelayanan maupun produk-produk bank. Maka dari *customer service* harus melayani para nasabah dengan selalu menarik dan merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara serta harus mengetahui secara umum dan luas bentuk-bentuk jasa dan produk bank dengan baik dan luas mulai dari akad, nisbah, dan ketentuan lainnya, sehingga *customer service* dituntut untuk memahaminya agar *customer service* tidak merasa kebingungan saat mengatasi pertanyaan-pertanyaan dan keluhan dari nasabah. Oleh sebab itu *customer service* adalah tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan. (Kasmir S. M., 2004, p. 202)

Seorang *Customer Service* harus mampu melayani nasabah dengan cepat, tepat, handal dan empati karena itu merupakan bagian salah satu ciri dari pelayanan karena *Customer Service* berada dibagian depan suatu bank sehingga atas nama bank penerima dan menyambut tamu dengan baik sehingga melayani nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah dan menjelaskan bagian-bagian dari produk, maka nasabah mampu menangkap informasi yang diberikan dengan baik dan benar kemudian nasabah juga mampu memahami produk-produk yang ada di bank syariah saat itu tanpa harus memahaminya dirumah sebelumnya

Customer service tidak hanya mempunyai tanggung jawab dalam hal pelayanan pembukaan, pemeliharaan, penutupan rekening tetapi *customer service* juga dituntut untuk mampu menangani keluhan yang dialami nasabah yang sedang melakukan transaksi dan *customer service* harus mampu menyelesaikan serta memberikan solusi masalah yang dihadapi oleh nasabah maka dengan memberikan solusi yang baik akan membuat nasabah merasa nyaman untuk menyimpan dananya di bank syariah dan nasabah akan tetap menaruh rasa percayanya di bank tersebut, sehingga bisa dikatakan bahwa *customer service* merupakan salah satu ujung tombak terpenting bagi perusahaan dalam membangun kepuasan nasabah dengan melalui tangan *customer service* perusahaan dapat memberikan kesan yang positif kepada pelanggan. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014, pp. 66-67)

Sumber yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar merupakan suatu lembaga keuangan yang bergerak dalam jasa keuangan yang berlandaskan Syariat Islam. Dalam Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar tentunya mempunyai berbagai macam produk untuk ditawarkan kepada nasabah dari berbagai kalangan masyarakat. Kemudian Bank Nagari Syariah juga menerapkan kemudahan untuk menggunakan jasa keuangan yaitu dengan penggunaan ATM maka dari itu *Customer Service* diminta untuk mampu menangani setiap keluhan yang dialami oleh nasabah karena tentunya tidak hanya satu nasabah yang akan

mengalami keluhan tetapi masih banyak nasabah lainnya yang akan mengalami keluhan terhadap transaksi di bank tersebut.

Dari situasi dan kondisi yang penulis lihat saat berkunjung ke Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar, disana penulis melihat memang banyaknya nasabah terlayani dengan baik. Namun setiap nasabah yang berdatangan ke bank tersebut tentunya membawa berbagai macam keluhan yang dirasakan. Penulis melakukan wawancara dengan beberapa nasabah pada tanggal 6 Oktober 2021, nasabah yang pernah mengajukan *complaint* yaitu Melhania Ramadhani Putri (22 Tahun) dia mengatakan bahwa:

Saya pernah mengajukan keluhan ke Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar mengenai Kartu ATM saya yang tertelan. Pada saat melakukan tarik tunai di salah satu ATM, kartu ATM saya tidak keluar dari mesin ATM. Padahal saya telah selesai melakukan transaksi. Saya sudah menekan tombol cancel tetapi tidak berfungsi. Dalam menghadapi situasi seperti itu saya menjadi sangat panik. Akhirnya saya menghubungi kantor cabang untuk mendapatkan solusi dari permasalahan ini, setelah saya telvon akhirnya saya disuruh oleh pihak bank tersebut mendatangi kantor tersebut.

Adapun nasabah lain yang melakukan *complaint* yaitu Siska Yulianti (27 Tahun) dia mengatakan bahwa:

Pada saat itu saya sedang melakukan transaksi di sebuah ATM. Saya akan melakukan penarikan uang, namun ketika melakukan transaksi tidak ada respon dari mesin tersebut. Uang tidak keluar, akhirnya saya membatalkan transaksi. Namun beberapa menit kemudian saya mendapat pesan dari M-Banking bahwa ada pengurangan saldo dari rekening saya. Esok harinya saya melakukan pengaduan ke Bank mengenai saldo yang berkurang tetapi tidak ada melakukan transaksi.

Penulis melakukan wawancara dengan salah seorang Customer Service di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar pada tanggal 6 Oktober 2021, adapun keluhan yang dirasakan beberapa orang nasabah diantaranya:

Tabel 1. 1
Jenis Complaint Dalam Divisi Customer Service Tahun 2021

NO	Jenis Produk/ Layanan	Bentuk Complaint
1.	Giro	Tidak Ada Complaint
2.	Deposito	Tidak Ada Complaint
3.	Tabungan	1). Penggantian kartu ATM 2). Kartu ATM Tertelan 3). Ketika Penarikan Tunai Uang Tidak Keluar 4). Tidak melakukan transaksi, tetapi rekening terdebit 5). Lupa PIN ATM 6). Token listrik yang tidak muncul nomornya 7). Gagal melakukan transfer

Sumber: Customer Service Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar

Dari latar belakang yang telah penulis paparkan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kontribusi *customer service* secara lebih mendalam lagi yang ada di Bank Nagari Syariah dan pada akhirnya penulis memutuskan untuk membuat judul penelitian mengenai **“Kontribusi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan (*Handling Complaint*) Untuk meningkatkan kepuasan Nasabah Di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar”**.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti hanya memfokuskan pembahasan pada Kontribusi *Customer Service* saat melakukan pelayanan kepada nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar terutama saat *customer service* dalam menangani keluhan nasabah (*handling complaint*) serta cara mengatasi masalah yang dihadapi nasabah.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka peneliti merumuskan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Bagaimana Kontribusi *Customer Service* dalam mengatasi keluhan (*Handling Complaint*) untuk meningkatkan kepuasan Nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar?

2. Apa kendala yang dihadapi *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah?

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui.

1. Kontribusi *Customer Service* dalam mengatasi keluhan (*Handling Complaint*) untuk meningkatkan kepuasan Nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar.
2. kendala yang dihadapi *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah.

E. Manfaat dan Luaran penelitian

Hal yang penting dari sebuah penelitian yang dilakukan adalah memberikan manfaat yang dapat dirasakan dan diterapkan oleh berbagai pihak. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Manfaat penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian yang diharapkan akan dapat sedikit memberikan sumbangan pemikiran terhadap kemajuan pelayanan yang diberikan oleh pihak perbankan kepada nasabah terkhusus pada etika pelayanan perbankan syariah yang dilakukan saat melakukan pelayanan kepada nasabah, sehingga *Customer Service* dapat melakukan pelayanan yang lebih baik lagi kepada nasabah sehingga juga dapat meningkatkan kepuasan nasabah atas pemberian solusi atas kendala yang dihadapi oleh nasabah terhadap transaksi yang dilakukannya, sehingga *customer service* dapat melakukannya dengan baik dan tepat.

b. Manfaat Praktis

1) Lembaga

a) Bagi *Customer Service*

Diharapkan *customer service* mampu memberikan pelayanan yang baik sesuai etika pelayanan yang sudah ada pada

perbankan syariah, sehingga nasabah merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh *customer service*

b) Bagi Bank Nagari Syariah Batusangkar

Diharapkan pihak Bank Nagari Syariah mampu mempertahankan etika pelayanan dan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang diterapkan tanpa harus membedakan-bedakan nasabah

c) Bagi Nasabah

Diharapkan nasabah yang sudah loyal terhadap Bank Nagari Syariah nantinya tetap mempercayakan penyimpanan dananya seiring dengan etika pelayanan dan SOP yang ada di Perbankan.

d) Bagi Masyarakat

Memberikan pengetahuan lebih dalam mengenai perbankan setelah mereka membaca ini, sehingga masyarakat mempercayakan menyimpan dananya pada Perbankan

2) Akademik

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan pendapat mengenai pemberian etika pelayanan yang baik sesuai dengan etika yang ada dalam teori etika pelayanan nasabah, dan juga dapat mengetahui bagaimana menyelesaikan masalah dengan memberikan solusi yang baik tanpa harus membeda-bedakan antar nasabah

3) Penelitian Lanjutan

Diharapkan peneliti selanjutnya dapat menjadikan penelitian ini sebuah bahan referensi namun dengan variabel yang berbeda.

2. Luaran Penelitian

Untuk sebagai tambahan referensi yang dapat digunakan untuk peneliti yang berhubungan dengan penelitian ini dan dapat menambah khazanah pustaka Institut Agama Islam Negeri Batusangkar (IAIN)

F. Definisi Operasional

Definisi Operasional yang dimaksudkan untuk menghindari kesalahpahaman, perbedaan penafsiran yang berkaitan dengan istilah-istilah dalam judul penelitian. Sesuai dengan judul penelitian yaitu: "Kontribusi *Customer Service* dalam mengatasi keluhan (*Handling Complaint*) untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar", maka definisi operasional yang perlu dijelaskan yaitu:

Kontribusi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sumbangan atau pemberian. Kontribusi yang dimaksudkan dalam perbankan yaitu bank ikut serta memberikan sumbangan dalam bentuk materi kepada nasabah dan memberikan masukan atau pikiran. Kontribusi yang diberikan juga dapat dilakukan dalam bentuk tindakan, tindakan yang dilakukan berupa perlakuan nyata yang dilakukan oleh individu. (Mintalangi, 2019, p. 8) Jadi Kontribusi yang peneliti maksud di dalam penelitian ini adalah andil dan sokongan customer service Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar dalam mengatasi keluhan nasabah dari aspek materi, tindakan, pemikiran dan profesionalisme.

Customer Service dalam buku karangan Kasmir yang berjudul Etika Customer Service (2004) memberikan pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan serta dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014, p. 64). Dalam dunia perbankan *customer service* mempunyai tugas utama dalam memberikan pelayanan dan membina hubungan yang baik dengan masyarakat. Jadi customer service adalah petugas yang terdepan yang berhadapan langsung dengan nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar.

Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) keluhan atau komplain pelayanan menurut Tjiptono secara sederhana yaitu ketidakpuasan atau kekecewaan. (Susi I, 2016, p. 4) sehingga dari keluhan nasabah nantinya akan menimbulkan sebuah masalah dari seorang nasabah dan akan dilakukan pelayanan yang lebih baik lagi oleh seorang *Customer Service* agar nasabah

merasa puas terbantu. Jadi keluhan nasabah adalah keluhan dari nasabah yang harus diselesaikan oleh pihak bank terutama customer service Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar.

Kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapannya, sehingga kepuasan nasabah terkait dengan kualitas pelayanan internal dan kepuasan pelayanan internal karyawan tentu akan mendorong kepuasan karyawan. (Astuti, 2018, p. 44). Jadi kepuasan yang dimaksud disini adalah kesan yang baik yang didapat oleh nasabah yang didapat dari pelayanan yang dilakukan oleh Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar.

Nasabah yaitu orang atau badan hukum yang mempunyai rekening baik rekening simpanan atau pinjaman pada pihak perbankan. Sehingga nasabah adalah orang yang mempunyai hubungan dengan pihak bank atau menjalin hubungan yang baik dengan bank. Jadi nasabah yang dimaksud adalah orang yang mempunyai hubungan dengan Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kontribusi

a. Pengertian Kontribusi

Menurut Kamus Ekonomi dalam Nur Fatin (2018) mengartikan bahwa kontribusi merupakan sesuatu yang diberikan bersama-sama dengan pihak lain untuk tujuan biaya, atau kerugian tertentu atau bersama. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian kontribusi adalah sumbangan atau pemberian, yaitu pemberian andil setiap kegiatan, peranan, masukan, ide dan lainnya. (Mintalangi, 2019, p. 8)

Kontribusi dalam Bahasa Inggris yaitu *contribute, contribution* yaitu keikutsertaan, keterlibatan, melibatkan diri maupun sumbangan. Berarti dalam hal ini kontribusi dapat diartikan dalam bentuk materi atau tindakan. Hal yang bersifat materi misalnya seorang individu atau sebuah lembaga yang memberikan bantuan terhadap pihak lain demi kebaikan bersama. Kontribusi dalam pengertian sebagai tindakan yaitu suatu bentuk nyata yang dilakukan oleh individu atau lembaga yang kemudian dapat memberikan dampak positif maupun negatif terhadap pihak lain.

Adapun kontribusi menurut para ahli yaitu:

- 1) Dany H (2006). Mengatakan bahwa kontribusi yaitu suatu bentuk sumbangan berupa materi yang berupa sokongan atau sumbangan. Sumbangan tersebut dapat dilakukan secara kolektif seperti yang dilakukan dalam salah satu situs kita bisa yang dikumpulkan untuk tujuan pembangunan masyarakat.
- 2) Yandianto (2000). Makna kontribusi yaitu kumpulan adanya uang iuran yang didapatkan dari anggota atau masyarakat yang kemudian

dikelola dan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan kebutuhan masyarakat itu sendiri.

- 3) T. Guritno (2000), kontribusi yaitu sumbangan yang diberikan seseorang sebagai upaya membantu kerugian atau kekurangan untuk hal yang dibutuhkan. Dapat dilakukan secara bersama maupun individu untuk membantu masyarakat yang terkena bencana. (Ikhwan, 2021, p. 222)
- 4) Menurut Eko Endamarko, kontribusi berarti andil, bantuan, jasa, pemberian, pertolongan, saham, sokongan, dan sumbangan. Kontribusi dalam hal ini dimaksudkan andil yang diberikan kepada pihak lain. (Ferawati, 2017, p. 191)

Dari pembahasan kontribusi diatas maka dapat diartikan bahwa kontribusi adalah suatu keterlibatan yang dilakukan oleh individu atau sebuah lembaga yang kemudian memposisikan dirinya terhadap peran yang akan dijalankan dalam sebuah kerja sama sehingga memberikan dampak yang kemudian dapat dinilai dari aspek sosial dan aspek ekonomi.

b. Macam-macam Kontribusi

Adapun macam-macam kontribusi menurut Anne Ahira dalam Jurnal Yudi Bakti Nagari (2012) yaitu:

- 1) Kontribusi yang bersifat materi, sesuatu bersifat materi contohnya seorang Individu memberikan uang, makanan, pakaian, dan lainnya sebagai bantuan terhadap pihak lainnya demi kebaikan bersama. Di dalam dunia perbankan hal yang bersifat materi yang diberikan yaitu berupa pemberian solusi atau memberikan sesuatu kepada nasabah dalam bentuk barang, data ataupun hal yang berkaitan dengan nasabah, contohnya memberikan buku panduan kepada nasabah, memberikan fotocopy secara cuma-cuma
- 2) Kontribusi yang bersifat tindakan, yaitu berupa sikap atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang kemudian memberikan dampak baik positif maupun negatif terhadap pihak lain ketika memberikan

kontribusi. Dalam perbankan hal yang bersifat tindakan yang dilakukan oleh seseorang *customer service* yaitu dengan membantu nasabahnya jika dalam kesulitan contohnya dalam menandatangani sesuatu dengan menunjukkan kepada nasabah. Itu artinya *customer service* memberikan sesuatu kepada nasabah dalam bentuk pemberian waktu.

- 3) Kontribusi yang bersifat pemikiran, yaitu seseorang memberikan bantuannya kepada orang lain dalam bentuk pemikirannya, misalnya orang tersebut menekuni bidang ilmu keagamaan lalu ia memberikan kontribusinya dalam bentuk menularkan ilmunya dengan orang lain. Contoh kontribusi dalam bentuk pemikiran dalam perbankan yaitu menjelaskan kepada nasabahnya mengenai produk-produk tersebut serta penggunaannya.
- 4) Kontribusi yang bersifat profesionalisme, yaitu apabila seorang individu memiliki keterampilan dalam bidang tertentu kemudian ditularkan kepada orang yang dianggap perlu mendapatkan ilmu tersebut, agar nantinya dapat bermanfaat. Di dalam dunia perbankan hal yang bersifat profesionalisme yang dituangkan oleh seseorang yaitu dengan membantu dan mengajarkan nasabah jika nasabah tidak mengerti dalam penggunaan *Mobile Banking*, *M-banking* dan lainnya (Nagari, 2012, p. 11).

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa, kontribusi dapat berupa materi dan non materi serta bisa juga sebuah profesionalisme, pemikiran, ide atau ilmu yang kita berikan kepada orang lain, maupun tindakan kita untuk membantu orang lain pun termasuk dalam sebuah kontribusi yang sifatnya membantu atau menolong orang lain yang membutuhkan.

2. *Customer Service*

a. *Pengertian Customer Service*

Customer Service secara umum merupakan setiap aktivitas yang ditentukan atau yang ditujukan untuk memberikan sebuah kepuasan

nasabah, melalui pelayanan yang bisa memenuhi keinginan dan kebutuhan dari seorang nasabah. *Customer Service* tentunya memegang peranan penting, tugas utama dari seorang *Customer Service* (CS) di dalam dunia perbankan yaitu untuk memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat, *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha untuk menarik dan ramah dengan berbagai cara salah satunya merayu para calon nasabah untuk menjadi nasabah bank yang bersangkutan kemudian CS juga harus bisa menahan nasabah lama untuk tetap menjadi nasabah bank.

Pelayanan (Service) secara etimologis dalam kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menyatakan pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain. Pelayanan pada dasarnya yaitu kegiatan yang ditawarkan pada konsumen atau calon nasabah yang dilayani yang bersifat berwujud dan tidak dapat dimiliki. Menurut *Haksever et al* (2000) mengatakan bahwa jasa atau pelayanan (Service) diartikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis, menurut *Edvardsson et al* (2005) jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses, dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan. Ada beberapa pengertian *customer service* menurut para ahli yaitu sebagai berikut:

- 1) Menurut Kasmir (2003, 216) pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah
- 2) Menurut Philip Kotler (2002, 143) pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik

- 3) Menurut *business scasesstudies.co.uk*, *customer service* merupakan layanan yang diberikan kepada pelanggan sebelum, selama dan setelah membeli dan menggunakan barang dan jasa. Layanan pelanggan yang baik memberikan pengalaman yang memenuhi harapan pelanggan, ini menghasilkan pelanggan yang puas. Layanan pelanggan yang buruk dapat menghasilkan keluhan. Hal ini dapat mengakibatkan kehilangan penjualan para konsumen mungkin membawa bisnis mereka kepesaing.
- 4) Menurut *Institute of Customer Service*, adalah jumlah total dari apa yang organisasi lakukan untuk memenuhi harapan pelanggan dan menghasilkan kepuasan pelanggan. (Syafriada Hafni Sahir, 2020, p. 93)

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *customer service* adalah kualitas perlakuan yang diterima oleh pelanggan selama berlangsungnya kontrak bisnis dengan perusahaan. Sedangkan pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mengenai sasaran dalam arti sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan para pelanggan atau nasabah tersebut serta *customer service* bertugas melayani, memberi informasi tentang produk-produk bank dan fasilitas-fasilitas apa saja yang dimiliki oleh bank serta menciptakan hubungan yang harmonis dengan para nasabah ataupun calon nasabah. (Hariyanti, 2013, p. 64)

b. Fungsi dan Tugas *Customer Service*

1) Fungsi *Customer Service*

Adapun fungsi *customer service* yaitu sebagai berikut:

- a) Sebagai *resepsionis*, *customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke perusahaan, tamu yang dimaksud disini bisa siapa saja, entah itu pelanggan, calon pelanggan, supplier, ataupun pihak-pihak yang berkepentingan terhadap perusahaan, setiap pelanggan atau calon nasabah yang berkepentingan dengan *sub brand manager* harus terlebih dahulu melaporkan kepada *customer service* sebagai *resepsionis* sehingga nantinya *customer*

service bertanggung menyampaikan atau melaporkan kepada *sub brand manager* bahwa ada nasabah yang ingin bertemu, sehingga dalam hal ini *customer service* dalam menerima tamu haruslah bersikap sopan, ramah dan menyenangkan maksud nya menyenangkan disini *customer service* harus mampu membuat suasana terasa nyaman.

b) Sebagai *deskman*

seorang *customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi (permohonan) yang diajukan pelanggan, permohonan mulai dari pengisian formulir sampai dengan kelengkapan data yang dibutuhkan atau yang dipersyaratkan sehingga nasabah tidak merasakan kesulitan saat melakukan pengisian formulir-formulir yang telah disiapkan. Selain itu *customer service* harus mampu menjawab setiap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh nasabah atau calon nasabah mengenai produk yang akan dibeli atau digunakan oleh nasabah.

c) Sebagai *salesman*

Layanan pelanggan (*customer service*) merupakan seorang yang berperan dalam menjual produk kepada pelanggan atau calon nasabah, dalam hal ini *customer service* harus dapat menjelaskan segala sesuatu yang berkaitan dengan produk baik itu dari segi manfaat dari produk serta bagaimana prosedur pembuatannya. Dengan *customer service* nantinya mampu untuk menjelaskan dan menawarkan produk yang dimiliki bank kepada nasabah, maka nasabah tidak hanya akan tertarik terhadap produk akan tetapi nasabah akan membeli produk yang ditawarkan

d) Sebagai *customer service relation officer*

Customer service mempunyai salah satu fungsi yaitu membina hubungan baik dengan seluruh pelanggan atau calon pelanggan, termasuk dalam hal merayu dan membujuk nasabah

serta menjelaskan kepada nasabah produk apa saja yang diunggulkan di Bank ataupun produk yang diinginkan oleh nasabah sehingga nasabah menjadi yakin terhadap produk yang sudah digunakannya sehingga nasabah nantinya bisa menjaga atau mempertahankan produk yang dimilikinya atau menginginkan produk yang dimiliki Bank, Maka dengan cara ini dapat membuat nasabah atau calon nasabah dapat bertahan lama.

e) Sebagai komunikator

Customer service merupakan penghubung antara perusahaan dengan pelanggan atau pihak lain yang berkepentingan terhadap perusahaan, dalam hal ini fungsi *Customer Service* yaitu menghubungi pelanggan dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dan pelanggan. Dengan kata lain jika *customer service* tidak ada pada Bank maka pihak bank akan merasa kerepotan atau capek dalam melakukan pelayanan kepada nasabah (Widana, 2020, p. 59)

2) Tugas *Customer Service*

Pada hakekatnya tugas dari *customer service* merupakan penerapan dari fungsi-fungsi yang dijelaskan diatas sehingga tugas ini akan dijumpai oleh nasabah ataupun calon nasabah dalam kegiatan sehari-hari *customer service*. Berikut tugas dari seorang *customer service*:

- a) sebagai pembukaan, pemeliharaan, serta penutupan rekening. Dalam hal ini *customer service* bertugas dalam hal menerima permohonan pembukaan rekening nasabah ataupun penutupan rekening nasabah serta berhak melakukan pemberian atau pencabutan fasilitas, selain itu *customer service* bertugas dalam hal memeriksa setiap kelengkapan dan kebenaran data-data yang telah di isi oleh nasabah atau calon nasabah pada formulir kemudian melakukan administrasi data customer dan pembukaan

rekening setelah itu *customer service* menyerahkan bukti kepada kepemilikan rekening, kartu yang terkait dengan rekening baik itupun bilyet deposito nasabah. Disisi lain *customer service* melakukan aktivitas PIN dari kartu yang terkait dengan rekening dan telah diserahkan dengan nasabah.

- b) Bertugas melakukan pemberi layanan informasi, *customer service* memberikan penjelasan atau masukan kepada nasabah atau calon nasabah mengenai produk-produk nasabah, cara pengisian formulir-formulir transaksi Bank serta menjelaskan kepada nasabah kurs transaksi, tingkat suku bunga yang berlaku saat ini serta biaya administrasi
- c) Pelayanan keluhan. *Customer service* menerima setiap keluhan yang disampaikan nasabah dengan mencatat atau mengadministrasikan, meneruskan dan memonitor ke unit kerja serta menginformasikan penyelesaian keluhan ke nasabah tersebut.
- d) Pelayanan administrasi

Customer service tentunya memberikan atau menunjukkan nasabah ke tempat yang sesuai dengan tujuan serta melayani nasabah yang melakukan pengajuan pertanyaan mengenai saldo dan mutasi rekening, pengambilan rekening Koran, nota kredit, nota debit, buku cek dan lain sebagainya yang berkaitan dengan administrasi nasabah. Disamping itu *customer service* juga melakukan pencetakan buku tabungan serta memproses permohonan dan pencabutan status blokir ketika ketika kartu nasabah yang hilang.

- e) Melakukan pekerjaan administrasi, *customer service* selain melakukan pelayanan administrasi kepada nasabah *customer service* juga bertugas dalam administrasi seperti menyiapkan dan mengelola buku tabungan untuk nasabah atau calon nasabah, memantau persediaan brosur dan slip transaksi, menyimpan kartu

yang terkait dengan rekening yang telah dicetak untuk diserahkan kepada nasabah.

f) Bertugas dalam hal memberikan pelayanan solusi

Customer service juga harus mampu menggali kebutuhan nasabah serta memberikan informasi tentang solusi baik itu yang berkaitan dengan produk sehingga *customer service* harus mampu memberikan solusi yang jelas dan tepat sesuai dengan kebutuhan nasabah serta memproses hal yang berkaitan dengan kebutuhan kredit atau investasi kepada unit terkait dengan memastikan bahwa layanan nasabah berjalan dengan baik. Selain itu *customer service* juga memproses permintaan produk atau layanan sesuai dengan kebutuhan nasabah dan sesuai dengan *service level* yang ada atau sama dengan janji nasabah. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014, pp. 67-69)

c. Peran *Customer Service*

Menurut Kasmir (2005), yang mana *customer service* memiliki peranan sangat penting diberbagai perusahaan. Di dalam dunia perbankan tugas utama dari *customer service* yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan yang baik dengan masyarakat, *customer service* bank dalam melakukan pelayanan para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Berikut secara umum peranan *customer service* bank adalah :

1) Berusaha mempertahankan nasabah

Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Dengan cara ini dapat menunjukkan pelayanan yang lebih baik sehingga nasabah lama dipengaruhi untuk menambah jumlah transaksinya, disisi lain peran *customer service* untuk mempertahankan nasabah yang meliputi sebagai fungsi *resepsionis*,

fungsi deskman, fungsi *customer service relation officer* dan fungsi sebagai penanganan masalah.

2) Berusaha mendapatkan nasabah baru

Seorang *customer service* harus berusaha mendapatkan nasabah baru dengan melakukan berbagai pendekatan seperti dengan meyakinkan nasabah tentang produk yang ada di bank, serta dengan cara merayu nasabah yang baru datang pertama kalinya untuk menjadi nasabah kita, dan meyakinkan nasabah baru tentang bagaimana kualitas produk yang ditawarkan dan tunjukkan dengan layanan terbaik, sehingga nasabah pasti merasa yakin terhadap terhadap apa yang kita sampaikan dan pastinya mereka sampai memutuskan untuk menjadi nasabah baru. Peran *customer service* dalam mencari nasabah baru disini merupakan fungsi bagian dari salesman dan fungsi sebagai komunikator.

Menurut Kasmir (2005) dalam bukunya mengatakan fungsi dan peran *customer service* ini harus dilakukan secara bersama-sama menjadi satu kesatuan dengan artinya tidak boleh hanya dilakukan salah satu dari fungsi tersebut atau tidak lengkap, karena masing-masing fungsi saling melengkapi, sehingga seorang *customer service* dituntut untuk memahami dan melaksanakan dengan baik seluruh fungsi dan peran yang diberikan oleh pihak bank tersebut. (Joni, 2019, p. 18)

d. Tanggung Jawab dan wewenang *Customer Service*

1) Tanggung jawab *customer service*

Seorang *customer service* dalam menjalankan tugasnya mempunyai tanggung jawab secara penuh untuk melakukan pelayanan terhadap nasabah sehingga nasabah merasakan kepuasan terhadap hasil kerja petugas tersebut, disamping itu nasabah tentunya merasa nyaman dalam berhubungan dengan pihak bank. Berikut tanggung jawab yang harus dipegang oleh *customer service* bank yaitu:

- a) Pengenalan nasabah, artinya *customer service* harus mampu untuk melakukan pengenalan nasabah baik itu nasabah yang sudah lama maupun nasabah baru
- b) Pelayanan nasabah, seorang *customer service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah
- c) Kebersihan dan kerapian ruang kerja, artinya kenyamanan dari sebuah tempat kerja sangat diperlukan bagi nasabah maupun pihak itu sendiri, jika tempat kerja yang digunakan tidak rapi dan tidak bersih tentunya nasabah akan merasa malas untuk melakukan kontak langsung dengan pihak terkait.
- d) Keamanan alat-alat identitas *customer service* yaitu yang terdiri dari User-ID, Password, anak kunci *cash box* dan laci sangat diperlukan
- e) Pelaksanaan tugas yang diberikan oleh atasan, berkaitan dengan kelancaran jalannya operasional cabang dan lain sebagainya.

Adapun dalil tentang tanggung jawab seorang *customer service* dijelaskan dalam Q.S. An-nisa: 58

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ
النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ
سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾

Artinya : Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha Melihat.

2) Wewenang *customer service*

Sehubungan dengan adanya tugas maka *customer service* juga memiliki wewenang yang akan dijalankan. Wewenang yang merupakan wujud konkrit tugas secara lebih khusus terhadap

pekerjaan yang dilakukannya yaitu dengan menyelesaikan setiap pekerjaan dan tugas sampai tuntas dengan baik (tidak ada yang tergantung, tidak ada masalah yang timbul dari pekerjaannya, kecuali memang hal itu terjadi di luar jangkauan).

Adapun wewenang petugas *customer service* adalah sebagai berikut:

- a) Melihat nasabah mengisi dan menandatangani formulir, aplikasi, perjanjian-perjanjian (contohnya surat kuasa)
- b) Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah diterapkan oleh bank.
- c) Melakukan verifikasi tanda tangan *customer service*
- d) Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan. (Andeani, 2020, p. 28)

e. Standar Sikap dan penampilan *Customer Service*

Dalam perbankan yang namanya kita memegang kekuasaan sebagai *customer service* tentunya sangat menjadi pusat perhatian bagi orang banyak terutama oleh nasabah itu sendiri yang mana nantinya *Customer service* akan berhadapan langsung dengan nasabah dari berbagai kalangan dengan berlatar belakang beragam baik itu dari segi tempat, suku bangsa dan agama, maka dari itu standar sikap dan penampilan diri *customer service* sangat diperlukan agar menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah kepada bank sehingga nasabah terlayani dengan baik dan membuat nasabah merasa puas dan nyaman saat akan berinteraksi langsung dengan *customer service*. Standar penampilan *customer service* meliputi standar berpakaian dan penampilan fisik. Dalam menjalankan tugasnya *customer service* harus menguasai dasar-dasar pelayanan yang akan menghadapi nasabah yang beragam. Berikut dasar-dasar pelayanan serta penampilan *customer service* sebagai berikut:

1) Penampilan Diri

Maksudnya seorang *customer service* harus menggunakan baju dan celana yang sesuai serta kombinasi yang menarik, penampilan *customer service* harus mengenakan pakaian yang rapi bukan memakai pakaian yang asal-asalan seperti memakai baju lengan panjang yang digulung, tujuan pakaian yang bersih dan rapi digunakan agar terlihat menarik dan terkesan sehingga pakaian yang digunakan benar-benar memikat hati konsumen atau nasabah. Biasanya pada Perbankan mereka selalu menggunakan pakaian yang seragam agar terlihat menarik di mata nasabah sehingga itu juga merupakan salah satu cara untuk memikat hati nasabah

2) Percaya diri, Bersikap Akrab, dan penuh dengan senyuman

Seorang nasabah akan merasa nyaman jika mereka dilayani dengan sikap yang baik, akrab dan penuh rasa percaya diri, oleh karena itu seorang *customer service* haruslah memiliki sikap yang penuh percaya diri dengan tidak ragu-ragu dan penuh dengan keyakinan dalam bertindak serta penuh dengan kepercayaan diri yang tinggi sehingga mampu memberikan pelayanan yang optimal. Disisi lain seorang *customer service* harus memiliki sikap akrab yang seolah-olah sudah mengenal nasabah yang cukup lama kemudian dalam melayani nasabah tentunya *customer service* haruslah bermurah senyum dengan raut wajah yang menarik hati secara alami dan tidak dibuat-buat.

3) Memberika sapaan dengan lemah lembut dan berusaha menyebutkan nama jika kenal

Ketika nasabah datang kepada *customer service* harus segera memberikan salam dan menyapa nasabah dengan senyuman, dan jika nasabah dan *customer service* mengenal satu sama lain maka *customer service* usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya, namun jika *customer service* tidak mengenal nasabah maka harus menyapa nasabah dengan sebutan Bapak atau Ibu.

- 4) Bersikap Tenang, Sopan, Hormat serta Tekun mendengarkan setiap pembicaraan

customer service dalam melayani nasabah harus berusaha bersikap tenang dengan tidak terburu-buru, sopan santun dalam bersikap serta menghormati tamu dan tekun mendengarkan sekalian berusaha memahami keinginan nasabah dengan memberikan pandangan mata selalu kepada nasabah pada saat berbicara membantu memberikan sikap yang nyaman kepada nasabah.

- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar

Dalam berikominikasi dengan nasabah *customer service* dituntut untuk berbicara dengan menggunakan bahasa yang baik dan benar, dengan suara yang digunakan harus jelas tanpa terbata-bata dengan arti mudah dipahami oleh nasabah tanpa menggunakan bahasa yang menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami nasabah.

- 6) Melayani nasabah dengan prima

Customer Service dalam melayani nasabah jangan mellihatkan sikap loyo, lesu atau pun kurang semangat terhadap nasabah itu akan menimbulkan nasabah merasa malas dan kurang nyaman terhadap hal itu, tetapi seorang *customer service* harus memberikan pelayanan secara prima dengan memperlihatkan kemampuan dalam melayani, dan dalam memberikan pelayanan tersebut dilakukan dengan penuh antusias, bergairah dan penuh semangat seolah-olah mereka sangat tertarik dengan keinginan dan harapan nasabah.

- 7) Hindari menyela saat pembicaraan

ketika nasabah sedang berbicara, *customer service* berusaha untuk tidak memotong pembicaraan nasabah, kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sebuah sindiran yang dapat menyinggung perasaan nasabah dan apabila terjadi sesuatu jangan sampai terjadi perdebatan dengan nasabah.

8) Mampu meyakini nasabah dengan memberikan kepuasan

Ketika melayani nasabah *customer service* harus bisa meyakinkan nasabah dengan menggunakan argument yang masuk akal, serta *customer service* harus bisa memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan.

9) Bersikaplah meminta pertolongan orang lain

Artinya jika seorang *customer service* ketika tidak sanggup mengatasi permasalahan atau pertanyaan nasabah maka *customer service* bisa melakukan atau meminta pertolongan kepada petugas lain yang mampu.

10) Bila belum mampu melayani, beritahu kapan akan dilayani

Customer service jika tidak mampu atau belum sempat untuk melayani nasabah maka *customer service* harus memberitahukan secara simpatik kepada nasabah kapan bisa dilayani agar tidak membuat nasabah terlalu menunggu. (Kasmir, 2003, p. 219)

f. Syarat Seorang *Customer Service*

Seorang *customer service* sebelum menjalankan tugasnya *customer service* harus terlebih dahulu memenuhi persyaratan tertentu yang mana persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga mampu mengemban tugas yang diberikan kepadanya kelak. Berikut ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi *customer service* adalah sebagai berikut:

1) Persyaratan fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti memiliki tinggi yang ideal biasanya seorang *customer service* memiliki target dengan tinggi 160 cm bagi wanita dan 165 cm bagi laki-laki, disamping memiliki tinggi yang ideal seorang *customer service* harus memiliki wajah yang menarik dan menawan dan memiliki jiwa yang sehat artinya seorang *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya.

2) Persyaratan Mental

Customer service tentunya harus memiliki perilaku yang baik contohnya memiliki sifat sabar, ramah, dan murah senyum dan hindarkan *customer service* yang memiliki sifat emosional dan cepat putus asa karena bisa menimbulkan ketidaknyamanan nasabah saat berinteraksi langsung dengan petugas *customer service*. Disamping itu seorang *customer service* harus memiliki sifat yang percaya diri yang tinggi, tidak minder, punya inisiatif, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati dalam melakukan kegiatan, dan tentunya hal yang paling besar memiliki tanggung jawab.

3) Persyaratan kepribadian

Syarat lain dari seorang *customer service* yaitu memiliki kepribadian yang baik seperti senyum, lemah lembut, simpatik, lincah, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor dan ingin maju. Dalam melayani nasabah hal yang dimiliki seorang *customer service* dalam jati diri atau kepribadiannya itu kesan pertama yang perlu ditonjolkan dan *customer service* harus mampu mengendalikan diri dari gerakan- gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif.

4) Persyaratan sosial

Seorang *customer service* harus memiliki jiwa yang tinggi, bijaksana, memiliki budi pekerti yang luhur, pandai dalam beragul, pandai dalam berbicara, dan mudah menyesuaikan diri sehingga mudah melakukan kerja sama dengan pihak lain. (Kasmir S. M., 2004, p. 212)

3. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Kata pelayanan secara etimologis mengandung arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau nasabah yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. (Ikatan Bankir Indonesia, 2014, p. 75) Pelayanan jasa Bank merupakan produk

jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak lain yang memerlukannya. Dengan memberikan pelayanan jasa Bank, maka bank akan memperoleh pendapatan. Pendapatan yang diperoleh Bank yang berasal dari pendapatan atas produk jasa tersebut dengan *Fee based income*. (Ismail, 2011, p. 193)

Memberikan pelayanan yang baik akan mempengaruhi banyaknya jumlah pelanggan dalam suatu perusahaan. Dapat dibayangkan bahwa faktor pelayanan pelanggan salah satu ujung tombak perusahaan dalam meraih sukses menjual produknya. Meskipun perusahaan telah melakukan promosi besar-besaran atau telah melakukan peningkatan kualitas produk yang ditawarkan, namun tanpa didukung oleh pelayanan yang baik, kecil kemungkinan memperoleh hasil yang diinginkan. Pelayanan yang baik akan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. (Gea, 2005, p. 355).

b. Dimensi Kualitas Layanan

Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, yang memenuhi keinginan pelanggan, dengan demikian akan memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Dalam suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan pelayanan berkualitas (*Service Quality*) kepada pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Buku Herianto Ari Wibowo menyatakan dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yakni

- 1) Pelayanan yang diharapkan (*expected service*)
- 2) Pelayanan yang dirasakan/ dipersepsikan (*Perceived service*)

Apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif. Jika pelayanan yang dirasakan melebihi pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan

sebagai kualitas ideal. Sebaliknya apabila pelayanan yang dirasakan lebih buruk dibandingkan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau buruk. Jadi dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang dapat memenuhi keinginan konsumen/ pelanggan yang diberikan suatu organisasi. (Fausi, 2017, pp. 12-13)

Agar pelayanan memiliki kualitas dan memberikan kepuasan kepada pelanggan maka perusahaan harus memperhatikan berbagai dimensi yang dapat menciptakan dan meningkatkan kualitas pelayanannya, berikut 10 dimensi pokok layanan menurut Parasuraman, et al. (1985) yaitu:

- 1) *Reliabilitas*, mencakup 2 aspek utama yaitu Konsistensi kerja (performance) dan sifat terpercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan layanannya secara benar sejak awal (right the first time), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, memberikan layanan sesuai dengan jadwal yang disepakati), menyimpan data (record) secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.
- 2) *Responsivitas* atau daya tanggap, yaitu kesediaan dan kesiapan para karyawan untuk membantu dan melayani para pelanggan dengan segera. Beberapa contoh di antaranya: ketepatan waktu layanan, pengiriman slip transaksi secepatnya, kecepatan menghubungi kembali pelanggan, dan penyampaian secara cepat.
- 3) *Kompetensi*, yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat melayani sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Termasuk di dalamnya adalah pengetahuan dan keterampilan karyawan kontak, pengetahuan dan keterampilan personil dukungan operasional dan kapabilitas riset organisasi.
- 4) *Akses*, artinya memberikan kemudahan untuk dihubungi atau ditemui (*approachability*) dan kemudahan kontak. Hal ini berarti lokasi fasilitas layanan mudah terjangkau, waktu mengantri atau

menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi perusahaan mudah dihubungi (contohnya, telepon, surat, email, website) dan jam operasi nyaman

- 5) Kesopanan (*Courtesy*), yaitu sikap santun, respek, atensi dan keramahan para karyawan kontak (seperti resepsionis, operator telepon, bell person, teller bank, dan lain-lain).
- 6) Komunikasi, maksudnya menyampaikan informasi kepada para pelanggan dalam bahasa yang mudah mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan, termasuk di dalamnya adalah penjelasan mengenai jasa/ layanan yang ditawarkan, biaya layanan, *trade-off* antara layanan dan biaya, serta proses penanganan masalah potensial yang mungkin timbul.
- 7) *Kredibilitas*, adalah sifat jujur dan dapat percaya. *Kredibilitas* mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan, karakter pribadi karyawan kontak dan interaksi dengan pelanggan (hard selling versus soft selling approach).
- 8) Keamanan (*Securty*), maksudnya bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Termasuk di dalamnya adalah keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan finansial (*financial security*), privasi dan kerahasiaan (*confidentiality*).
- 9) Kemampuan memahami pelanggan, artinya berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan spesifik mereka, memberikan perhatian individual dan mengenal pelanggan regular.
- 10) Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan-bahan komunikasi perusahaan (seperti kartu bisnis, kop surat, dan lain-lain). (Fandy Tjiptono, 2017, p. 181)

Adapun menurut Zithamln dalam Tjiptono dan Chandra (2005) dalam penelitiannya menyatakan adanya *overlapping* (Tumpang tindih) diantara beberapa dimensi. Oleh sebab itu, para peneliti menyederhanakan sepuluh dimensi tersebut menjadi lima dimensi yang disebut *SERVQUAL* (*Service Quality*), yakni:

- 1) Bukti Fisik (*tangibles*), yaitu fasilitas atau layanan yang dimiliki oleh perusahaan, daya fasilitas fisik, seperti perlengkapan dan material yang digunakan oleh perusahaan, serta penampilan karyawan.
- 2) Keandalan (*reability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan ketika menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- 3) Daya Tanggap (*Responsiveness*), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kepada jasa dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- 4) Jaminan (*Assurance*), yaitu sikap yang dimiliki oleh seorang karyawan dengan cara menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para nasabah.
- 5) Empati (*empaty*), perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan. (Fausi, 2017, p. 14)

4. Nasabah

a. Pengertian Nasabah

Menurut Undang- undang No 10 tahun 1998 tentang pokok perbankan pasal 1, mendefinisikan nasabah sebagai berikut Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Menurut Kasmir (2008:94) bahwa nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank. (Koeswara, p. 3)

Sedangkan menurut Kamus Perbankan mengartikan bahwa nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan

atau pinjaman pada bank, dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah yaitu orang yang biasa berhubungan dengan atau yang menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan) orang yang menjadi tanggungan asuransi. Perbandingan setiap nasabah tentu sangat mengharapkan kepuasan dari bank manapun ia melakukan transaksi, kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor penting untuk diperhatikan oleh perusahaan, karena nasabah atau konsumen merupakan target utama suatu perusahaan atau badan usaha perbankan.

Bank harus dapat membuat nasabahnya merasa aman dan yakin untuk menyimpan dananya di bank tersebut, agar masyarakat mau menyimpan uangnya di bank, maka pihak perbankan memberikan rangsangan berupa balas jasa yang akan diberikan kepada si penyimpan. Balas jasa tersebut dapat berupa bunga, bagi hasil, hadiah, pelayanan atau balas jasa lainnya, semakin tinggi balas jasa yang diberikan, akan menambah minat masyarakat untuk menyimpan uangnya. Oleh karena itu pihak perbankan harus memberikan rangsangan dan kepercayaan sehingga masyarakat berminat untuk menanam dananya.

b. Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapannya. Disisi lain kepuasan merupakan fungsi dari persepsi/ kesan atas kinerja dan harapan, jika kinerja berada dibawah harapan, maka nasabah tidak akan puas tetapi jika kinerja memenuhi harapan maka nasabah akan puas, senang atau gembira.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat dikatakan bahwa kepuasan nasabah berhubungan erat dengan dua hal yaitu harapan dan hasil yang diterima. Harapan nasabah dapat dibentuk oleh pengalaman masa lalu, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Nasabah yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang bank. Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah atas produk akan berpengaruh,

jika nasabah merasa puas maka dia akan memperlihatkan kembali membeli produk yang sama dan nasabah yang puas akan mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain, tetapi jika nasabah tidak merasa puas dapat melakukan pengembalian produk maka hal itu harus dapat diatasi oleh bank karena dapat merusak citra bank. (Kurniati Karim, 2020, p. 31)

Menurut Kotler (2006) dalam Wijaya (2011) mendefinisikan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, menurut Robledo (2011) dalam Astuti (2009) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai selisih antara persepsi dan harapan konsumen sedangkan kepuasan nasabah adalah perasaan pelanggan saat menerima dan setelah merasakan pelayanan bank. (Mustofa, 2015, p. 97)

kepuasan nasabah akan tercapai jika pihak bank memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah, kepuasan nasabah akan mempengaruhi loyalitas nasabah apabila nasabah merasa puas maka sikap loyal nasabah tersebut akan bertambah dengan sendirinya. (Satriyanti, 2012, p. 174) Jadi menurut beberapa definisi tersebut, maka dapat penulis simpulkan bahwa kepuasan adalah kepuasan pelanggan dilihat dari kesesuaian antara harapan dan keinginan pelanggan terhadap pelayanan yang diterima, jika kinerja dibawah harapan maka konsumen tidak puas dan jika kinerja memenuhi harapan dan melebihi harapan maka konsumen akan merasa puas

c. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan

Untuk dapat meningkatkan kepuasan nasabah, maka menurut Kotler (2002), terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan seseorang sebagai berikut:

1) Kualitas Produk

Konsumen/ nasabah akan merasakan kepuasan apabila mereka memiliki hasil evaluasi dengan produk yang mereka gunakan berkualitas, maka dengan produk yang berkualitas tentunya akan menjadi nilai tambah dibenak konsumen.

2) Kualitas layanan

Kualitas pelayanan dibidang jasa akan membuat konsumen merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang mereka harapkan. Maka konsumen yang puas akan memperlihatkan dengan membeli atau menggunakan produk yang sama serta memberikan persepsi terhadap produk di perusahaan.

3) Emosional

Konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi, kepuasan yang diperoleh bukan dari kualitas produk tetapi dari nilai sosial yang membuat konsumen merasa puas terhadap merek tersebut.

4) Harga

Produk dengan harga yang relatif murah dan mempunyai kualitas yang sama akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada konsumen.

5) Biaya

Konsumen tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu. (Muhammad Fachmi, 2020, p. 38)

d. Indikator Kepuasan Nasabah

Hawkins dan *Lonney* dikutip dalam Tjiptono (2015:32) adapun indikator kepuasan nasabah terdiri dari yaitu:

- 1) Kesesuaian harapan, maksudnya tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan nasabah dengan yang dirasakan oleh nasabah, misalnya produk yang diperoleh nasabah sesuai atau melebihi harapan dari nasabah kemudian pelayanan yang diberikan oleh karyawan bank sesuai yang diharapkan bahkan bisa melebihi yang diharapkan nasabah dan juga dari segi fasilitas yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan atau melebihi yang diharapkan.
- 2) Munculnya minat berkunjung kembali, artinya jika nasabah merasa memuaskan dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan serta mempunyai nilai dan manfaat dari produk yang sudah digunakan dan fasilitas penunjang yang disedia oleh pihak bank memadai, maka nasabah akan kembali membeli atau menggunakan produk yang sama
- 3) Kesiediaan merekomendasikan artinya kesediaan nasabah merekomendasikan produk yang telah dirasakan atau digunakan kepada teman dan keluarga dengan cara memberikan saran tentang produk apa yang digunakan karena pelayanan yang diberikan memuaskan kemudian nilai dan manfaat yang didapatkan setelah menggunakan produk tersebut. (Venny Natalie Rembet, 2020, p. 334)

5. Handling Complaint (Penanganan Keluhan)

a. Pengertian Complaint

Keluhan atau *complaint* pelayanan merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada pelanggan, ekspresi ketidakpuasan seseorang atau pelanggan atas beragam aspek yang disediakan oleh perusahaan, keluhan dapat dilakukan secara verbal atau pun tertulis. Jadi *complaint* adalah wujud ekspresi ketidakpuasan dari pelanggan atau penerima layanan atau tindakan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan.

Keluhan merupakan ungkapan publik yang bisa timbul karena adanya ketidakpuasan publik atas suatu produk ataupun pelayanan, namun tidak setiap ketidakpuasan akan diungkapkan dengan keluhan, keluhan muncul karena adanya perbedaan persepsi dan harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga apa yang diharapkan pengguna layanan kurang sesuai atau tidak diberikan oleh pemberi layanan. Dalam perbankan keluhan disebabkan oleh adanya kerugian finansial pada seorang nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank. (Shofiati, 2016, p. 18)

b. Penyebab dan Manfaat *Complaint*

1) Penyebab *complaint* antara lain:

- a) Adanya ketidak puasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan
- b) Pelayanan yang diberikan tidak efisien
- c) Kegagalan pelayan dalam memenuhi harapan pelanggan
- d) Banyaknya pelayanan yang diberikan tertunda
- e) Ketidaksopanan dan keramahan penyedia layanan
- f) Pihak yang terkait tidak *responsive* terhadap keluhan dan keinginan serta harapan dari pelanggan
- g) Pelayanan yang diberikan tidak baik dan tidak membantu

2) Manfaat *complaint* antara lain:

- a) Dengan adanya *complaint* yang dilaporkan nasabah maka Perusahaan akan tahu kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- b) Dengan adanya *complaint* dari pelanggan, perusahaan akan tahu dimana kesalahan yang patut diperbaiki
- c) Mempermudah perusahaan mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya
- d) Dapat memperkecil rasa percaya keluhan yang dirasakan pelanggan kepada perusahaan

- e) Dengan adanya complaint pelanggan termasuk peduli dengan perusahaan
- f) Dengan adanya penanganan keluhan yang baik dan berhasil dapat meningkatkan kepuasan pelanggan
- g) Setiap *complaint* akan membuat seseorang bekerja dengan baik
- h) Bila keluhan segera diatasi, pelanggan akan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan

c. Manajemen *Complaint*

Manajemen *complaint* adalah sebuah sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan dan memperoleh umpan balik tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan Bank. Komplain yang akan ditindak lanjuti dengan nantinya sebuah perbaikan atau klarifikasi dari pihak bank dengan sasarannya adalah mengurangi kekecewaan nasabah dan dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

(Menurut Tjiptono, 2000:168) dalam buku Sentot Imam Wahjono mengatakan bahwa komplain berdampak strategis terhadap perusahaan diantaranya yaitu:

- 1) Sekitar 96% pelanggan yang tidak puas beralih ke perusahaan lain dan 96% dari mereka tidak akan kembali lagi
- 2) Setiap pelanggan yang tidak puas menyampaikan masalahnya kepada pihak tersebut kurang lebih 8-10 orang
- 3) Dibutuhkan dua belas insiden layanan positif untuk memperbaiki satu insiden layanan negatif
- 4) Tujuh dari sepuluh pelanggan yang melakukan komplain membeli produk/jasa perusahaan lagi bila komplain terselesaikan dengan baik.
- 5) Rata-rata setiap pelanggan yang komplainnya terselesaikan dengan baik akan menceritakan pengalamannya kepada orang lain
- 6) Biaya menarik pelanggan baru lebih mahal enam kali lipat dibandingkan biaya mempertahankan pelanggan lama

7) Survei mengenai penyebab beralihnya pelanggan menunjukkan bahwa sebanyak enam puluh delapan persen berhubungan dengan sikap acuh tak acuh yang dialami, empat belas persen karena ketidakpuasan terhadap produk dan sisanya disebabkan oleh faktor lain. (Wahjono, 2010, p. 182)

d. Aspek Penting *Handling Complaint*

Beberapa aspek penting dalam penanganan pelanggan sebagai berikut:

- 1) *Good Will*, merupakan adanya niat baik pemimpin dalam suatu organisasi atau perusahaan dalam menerima dan mengelola keluhan pelanggan melalui kebijakan yang dapat dijadikan dasar dalam mengelola keluhan
- 2) *Mekanisme*, yaitu adanya jalur dan prosedur yang jelas dan sistematis dalam mengelola keluhan sehingga pihak yang complain maupun petugas akan mudah memantau perkembangan complain yang disampaikan
- 3) *Infrastruktur*, artinya berupa fasilitas sarana dan prasana yang memadai untuk mendukung complain tersebut dapat berjalan dengan baik, misalnya adanya tempat pengaduan complain, kuisioner dan lain sebagainya.
- 4) *Attitude*, yaitu bagaimana sikap petugas dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pelanggan, sikap yang diperlihatkan kepada pelanggan haruslah positif

e. Penanganan complain dari Pelanggan

Komplain merupakan bagian dari proses purnabeli, prosesnya berawal dari ketika konsumen merasakan ketidakpuasan setelah menerima pelayanan atau melakukan transaksi. Komplain pada hakikatnya adalah suatu pernyataan formal yang dibuat oleh nasabah kepada pihak tertentu dalam organisasi produsen tentang ketidakpuasan atas salah satu unsur pelayanan yang dialami, ketidakpuasan ini berhubungan dengan kegagalan pelayanan, yaitu persepsi pelanggan

tentang ketidak mampuan aspek-aspek tertentu dari pelayanan untuk memenuhi harapan-harapan dari pelanggan.

Konsumen ingin memperoleh keadilan (*Justice and fairness*) dalam bentuk:

- 1) *Outcome fairness* berupa hasil atau kompensasi yang setimpal dengan ketidak puasan yang dialami
- 2) *Procedural fairness* berupa proses penanganan komplain dan pemecahan masalah yang jelas, tepat waktu, dan prosedurnya tidak mengecewakan
- 3) *Interaction fairness* berupa perlakuan yang sopan dan menunjukkan kepedulian dan kejujuran.

Komplain pada dasarnya berhubungan dengan tiga sumber utama, yakni:

- 1) 40% masalah disebabkan oleh perusahaan, seperti kualitas produk rendah, komunikasi atau informasi yang tidak akurat dan berlebihan, harga yang terlalu mahal dan lain-lain
- 2) 20% masalah disebabkan karyawan, misalnya sikap dan perilaku kasar dan tidak sopan
- 3) Sisanya 40% berasal dari pelanggan itu sendiri, misalnya tidak teliti membaca instruksi atau petunjuk yang diberikan, ekspektasi yang berlebihan dan lain-lain.

Ada dua hal mendasar mencerminkan pemanfaatan manajemen komplain oleh pelanggan, yaitu kemampuan dan motivasi pelanggan. Kemampuan pelanggan dalam memanfaatkan manajemen komplain mencakup:

- 1) Pengetahuan mengenai saluran dan prosedur yang disediakan untuk komplain
- 2) Akses ke saluran komplain
- 3) Kemampuan untuk berkomunikasi dengan lancar

Sementara itu, aspek motivasi pelanggan dalam pemanfaatan manajemen komplain dapat dirujuk pada:

- 1) Kecenderungan pelanggan untuk secara aktif mengajukan komplain, yang dipengaruhi oleh aturan-aturan yang berlaku
- 2) Sikap konsumen untuk melakukan komplain sehubungan dengan perkembangan ekonomi
- 3) Tekad pelanggan untuk mengajukan komplain
- 4) Kecenderungan sikap pelanggan untuk menghindari konflik karena komplain dan kemauan pelanggan untuk melakukan komplain walaupun ada kekhawatiran terhadap adanya kemungkinan di intimidasi. (Wahjono, 2010, p. 184-188)

f. Manajemen Penyelesaian Komplain

Ada tiga langkah dalam penyelesaian komplain yang diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan dengan nasabah yaitu:

- 1) Semua komplain yang ada dicatat, dikelompokkan, dan dianalisis menurut frekuensi dan keseriusannya
- 2) Kepada pelanggan ditanyakan tentang komplain yang dapat memberi dampak terbesar bagi mereka.
- 3) Dapat ditemukan komplain yang paling penting dan solusi yang tepat untuk mengatasinya.

Seperti kita ketahui bahwa manajemen komplain yang efektif memiliki arti strategis bagi perusahaan dalam upaya membangun hubungan yang memuaskan dan menguntungkan dengan nasabah atau konsumen. Perusahaan tidak bisa mengukur respons pelanggannya hanya dari data-data formal, seperti data penjualan. Pelanggan juga bisa enggan untuk melakukan pengaduan secara resmi ke perusahaan. Keengganan pelanggan untuk melakukan komplain dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang bersifat personal maupun yang berasal dari sistem pada perusahaan. Dalam buku (Tjiptono 2000:176) Perusahaan dapat mengatasi hambatan ini dengan berbagai cara, antara lain dengan:

- 1) Menetapkan dan mengimplementasikan standar kinerja yang dikomunikasikan kepada pelanggan

- 2) Mengkomunikasikan pentingnya pemulihan layanan kepada seluruh jajaran organisasi, mulai dari Ceo sampai karyawan lini depan.
- 3) Melatih pelanggan mengenai cara menyampaikan komplain, baik melalui brosur, pamphlet, maupun semacam buku petunjuk khusus berisi informasi lengkap mengenai prosedur penyampaian dan penanganan komplain
- 4) Memanfaatkan dukungan teknologi seperti Customer call centers dan internet untuk memberikan kemudahan dan akses 24 jam yang cepat serta relatif murah bagi setiap pelanggan. (Wahjono, 2010, p. 191)

6. Perbankan Syariah

a. Pengertian Perbankan Syariah

Perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, yang mana mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melakukan kegiatan usahanya, bank syariah mempunyai fungsi sebagai penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi dari pihak pemilik dana selain itu bank syariah berfungsi sebagai menyalurkan dana kepada pihak lain yang membutuhkan dalam bentuk jual beli maupun dalam bentuk kerja sama.

Bank syariah merupakan bank yang kegiatannya mengacu kepada hukum islam, yang dalam kegiatannya tidak membebankan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah, imbalan yang diterima oleh bank syariah maupun yang dibayarkan kepada nasabah tergantung dari akad perjanjian antara nasabah dan bank, biasanya bank syariah sebagai lembaga intermediasi anatar pihak investor yang melakukan investasi danannya di bank kemudian selanjutnya bank syariah menyalurkan dananya kepada pihak lain yang membutuhkan dana. Investor yang menempatkan dananya akan mendapatkan imbal dari bank dalam bentuk bagi hasil atau dalam bentuk lain yang di sahkan menurut syariat islam.

Dalam Undang-undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha hanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). (Drs. Ismail, 2011, p. 25)

b. Fungsi dan Peran Bank Syariah

Berikut ada beberapa fungsi dan peran dari bank syariah yaitu:

- 1) Sebagai Manajer investasi, bank syariah berfungsi sebagai mengelola investasi dana dari nasabah
- 2) Sebagai Investor, bank syariah dapat menginvestasikan dana yang dimilikinya maupun dana nasabah yang dipercayakan kepadanya
- 3) Penyedia jasa keuangan dan lalu lintas pembayaran, bank syariah dapat melakukan kegiatan jasa-jasa layanan perbankan sebagaimana mestinya institusi perbankan sepanjang tidak bertentangan dengan prinsip syariah
- 4) Pelaksana kegiatan sosial sebagai suatu ciri yang melekat pada entitas keuangan islam, bank syariah juga memiliki kewajiban untuk mengeluarkan dan mengelola (menghimpun, mengadministrasikan, mendistribusikan) zakat serta dana-dana sosial lainnya.

Jadi dari fungsi dan peran bank syariah (bank islam) diatas dapat disimpulkan bahwa hubungan antara bank syariah dengan nasabahnya baik itu sebagai investor maupun pelaksana dari investasi merupakan hubungan kemitraan bukan seperti bank konvensional yang hubungannya dengan nasabah bersifat debitur-kreditur. (Perpustakaan Nasional, 2003, p. 24)

c. Tujuan Bank Syariah

Bank Syariah mempunyai beberapa tujuan diantaranya sebagai berikut:

- 1) Mengarahkan kegiatan ekonomi umat untuk bermuamalat secara islam, khususnya muamalat yang berhubungan dengan perbankan, agar terhindar dari praktek riba atau jenis usaha lainnya yang mengandung unsur tipuan (gharar).
- 2) Untuk menciptakan suatu keadilan di bidang ekonomi dengan jalan meratakan pendapatan melalui kegiatan investasi, agar tidak terjadi kesenjangan yang amat besar antar pemilik modal dengan pihak yang membutuhkan dana.
- 3) Untuk meningkatkan kualitas hidup umat dengan jalan membuka peluang berusaha yang lebih besar terutama kelompok kalangan miskin, yang nantinya diarahkan kepada kegiatan usaha produktif atau disebut dengan UMKM.
- 4) Untuk menanggulangi masalah kemiskinan, yang pada umumnya merupakan program utama dari Negara-negara yang sedang berkembang, upaya yang dilakukan bank syariah yaitu dengan melakukan pengentasan kemiskinan berupa pembinaan nasabah yang menonjolkan sikap kebersamaan
- 5) Untuk menjaga stabilitas ekonomi dan moneter, dengan aktivitas bank syariah akan mampu menghindari pemanasan ekonomi di akibatkan adanya inflasi, menghindari persaingan yang tidak sehat antara lembaga keuangan
- 6) Untuk menyelamatkan ketergantungan umat islam terhadap bank non syariah. (Sudarsono, 2003, pp. 31-32)

d. Akad dan Produk Bank Syariah

Secara garis besar, produk bank syariah dikelompokkan menjadi tiga kelompok yaitu: produk penyaluran dana, produk penghimpunan dana, dan produk jasa.

1) Produk Pendanaan

Produk pendanaan pada bank syariah menggunakan prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariat islam yaitu sebagai berikut:

a) Pendanaan dengan prinsip Wadi'ah

(1). Giro Wadi'ah, adalah produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening giro untuk keamanan dan kemudahan pemakaian.

(2). Tabungan Wadi'ah, adalah produk pendanaan bank syariah berupa simpanan dari nasabah dalam bentuk rekening tabungan untuk keamanan dan kemudahan pemakaiannya, seperti giro wadi'ah tetapi tidak sefleksibel giro wadi'ah karena nasabah tidak dapat menarik dananya dengan cek.

b) Pendanaan dengan prinsip Qardh

Simpanan giro dan tabungan dapat menggunakan prinsip qardh, ketika bank dianggap sebagai penerima pinjaman tanpa bunga dari nasabah deposan sebagai pemilik modal, bank dapat memanfaatkan dana pinjaman dari nasabah deposan untuk tujuan apa saja termasuk kegiatan produktif mencari keuntungan.

c) Pendanaan dengan prinsip Mudharabah

(1). Tabungan Mudharabah yaitu produk simpanan yang menggunakan akad mudharabah

(2). Deposito/ investasi umum (tidak terikat), bank syariah menerima simpanan deposito berjangka (pada umumnya untuk satu bulan ke atas) ke dalam rekening investasi umum dengan prinsip Mudharabah Al-mutlaqah

(3). Deposito/ investasi Khusus, bank syariah juga menawarkan rekening investasi khusus kepada nasabah yang ingin menginvestasikan dananya langsung dalam proyek yang disukainya yang dilaksanakan oleh bank dengan prinsip mudharabah al-muqayyadah.

(4). Sukuk Al-Mudharabah, akad mudharabah juga dapat dimanfaatkan oleh bank syariah untuk penghimpun dana dengan menerbitkan sukuk yang merupakan obligasi syariah

d) Pendanaan dengan prinsip ijarah

(1). Sukuk Al-ijarah, al ijarah dapat dimanfaatkan oleh bank syariah untuk penghimpun dana dengan menerbitkan sukuk, sukuk merupakan obligasi syariah

2) Produk Pembiayaan

Produk-produk pembiayaan bank syariah, khususnya pertama ditujukan untuk menyalurkan investasi dan simpanan masyarakat ke sektor riil dengan tujuan produktif dalam bentuk investasi bersama yang dilakukan bersama mitra usaha menggunakan pola bagi hasil dan dalam bentuk investasi sendiri kepada yang membutuhkan pembiayaan menggunakan pola jual beli (Murabahah, salam dan istihna) dan pola sewa (ijarah dan ijarah muntahiya bit tamlik)

3) Produk jasa perbankan

Produk perbankan dengan model yang tidak lazim menggunakan akad tabarru' bukan untuk tujuan mencari keuntungan, tetapi untuk tujuan melayani nasabah pada saat melakukan transaksi perbankan, sehingga bank selama pemasok penyedia jasa hanya mengenakan biaya administrasi untuk jenis ini. Jasa yang tidak termasuk kontrak. Tabarru' adalah akad bersama. (Ascarya, 2008, p. 112)

B. Penelitian yang relevan

Agar penelitian ini tidak terjadi unsur kesamaan dengan penelitian lainnya dan lebih terarah, penelitian yang relevan merupakan sebuah kemestian yang penelitian lakukan. Berikut ini beberapa penelitian yang peneliti lakukan diantaranya:

1. Yenni Octavia, jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara dengan judul "Efektivitas *Customer Service* (cs) Dalam Meningkatkan Loyalitas

Nasabah Penabung pada Bank Muamalat Cabang Palangka Raya”. Dengan menggunakan metode yaitu Metode Deskriptif Kualitatif, hasil Penelitian ini mengenai efektivitas *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung sangatlah penting. Persamaan jurnal ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama melihat atau meneliti mengenai bagaimana pelayanan *customer service* yang diberikan terhadap nasabah sedangkan perbedaan pada jurnal Yenni Octavia ini meneliti terhadap efektivitas yang diberikan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas penabung di Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Palangka raya. Kemudian pada penelitian penulis yaitu meneliti dan mengetahui kontribusi yang diberikan oleh seorang *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah serta meneliti tingkat kepuasan nasabah.

2. Dedi Rianto Rahadi dan Alda Amelia Majid, dalam jurnal Ekonomi Bisnis dengan judul “Kompetensi Peran *Customer Service* dalam Mendukung Pelayanan kepada Konsumen”. Dengan menggunakan metode yaitu Metode Deskriptif Kualitatif, hasil Penelitian ini bahwa kompetensi memiliki peran yang sangat penting bagi *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan. Persamaan jurnal ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama-sama membahas mengenai pelayanan yang diberikan seorang *Customer Service*, sedangkan perbedaan pada jurnal Dedi Rianto Rahadi dan Alda Amelia Majid ini meneliti tentang kompetensi memiliki peran yang sangat penting bagi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan. Kemudian pada penelitian penulis yaitu meneliti dan mengetahui kontribusi (andil atau sokongan) yang diberikan oleh seorang *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah serta meneliti tingkat kepuasan nasabah.
3. Joni, Fikri Putri Diniati dalam jurnal Ekonomi Syariah dengan judul “Analisis Peran Customer Service di Bank BNI Syariah KCP Plered”. Dengan menggunakan metode yaitu Metode Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif, hasil Penelitian ini bahwa peran *customer service* di Bank BNI Syariah KCP Plered yaitu *customer service* sebagai unit layanan mampu

melaksanakan perannya yaitu mempertahankan nasabah dan mendapatkan nasabah baru di dalam *counter* atau bank. Persamaan jurnal ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama membahas mengenai peran dari seorang *customer service*, sedangkan perbedaan pada jurnal Joni, Fikri Putri Diniati ini, meneliti tentang peran dari *customer service* dalam mempertahankan nasabahnya dan menambah nasabahnya. Kemudian pada penelitian penulis yaitu meneliti dan mengetahui kontribusi (andil atau sokongan) yang diberikan oleh seorang *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah serta meneliti tingkat kepuasan nasabah.

4. Puji Hariyanti dan Rahmy Utari, dalam jurnal Komunikasi dengan judul “ Pengaruh Aktivitas *customer service* dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru”. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel aktivitas layanan konsumen dan kepuasan konsumen memiliki hubungan dan pengaruh positif terhadap loyalitas konsumen. Persamaan jurnal ini dengan penelitian penulis yaitu sama-sama melihat atau meneliti mengenai bagaimana layanan *customer service* terhadap nasabah sedangkan perbedaan pada jurnal Puji Hariyanti dan Rahmy Utari ini meneliti terhadap layanan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap Bank Kepri sedangkan pada penelitian ini meneliti dan mengetahui kontribusi (andil atau sokongan) yang diberikan oleh seorang *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah serta meneliti tingkat kepuasan nasabah.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan dengan turun langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang relevan dengan subjek penelitian Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar, setelah itu penulis akan memperoleh hasil wawancara dan dikembangkan sesuai dengan data yang penulis dapat.

B. Latar dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar Jl. Prof. Dr. Hamka No. 1 Batusangkar, Penelitian yang penulis lakukan dimulai dari bulan Oktober

**Tabel 3. 1
Waktu Penelitian**

Uraian	2021			2022					
	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	April	Mei	Jun
Observasi Awal									
Pengajuan Proposal									
Bimbingan Proposal Skripsi									
Seminar Proposal									
Revisi Setelah Seminar									
Penelitian									
Bimbingan Setelah Penelitian									
Sidang Munaqasyah									

Sumber: Data diolah sendiri

C. Instrumen Penelitian

Penelitian pada dasarnya merupakan proses menemukan kebenaran dari suatu permasalahan dengan menggunakan metode ilmiah. Salah satu tahapan dalam melakukan metode ilmiah adalah pengumpulan data. Dalam pengumpulan data, instrumen sangat penting dalam penelitian, karena instrumen merupakan alat ukur dan akan memberikan informasi tentang apa yang kita teliti. ((Sukendra, 2020, p. 1)

Dalam penelitian ini, instrument utama adalah peneliti itu sendiri. Sedangkan alat bantu berupa pedoman wawancara berupa daftar pertanyaan dan alat bantu kelengkapan yaitu buku catatan, kamera, dan alat perekam video. (Sugiyono, 2013, p. 222)

D. Sumber Data

Adapun sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data yang berisi data utama yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dengan melakukan wawancara ke lapangan. (Sujana, 2019, p. 70) yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah pihak-pihak Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar, yang meliputi Ibu Isnindya Ihsan selaku *customer service*, Ilham selaku karyawan bagian SDM dan Umum Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar, dan 9 orang nasabah yaitu, Bapak Iswandi, Bapak Revi Chandra, Ibu Putri Yeni, Uztadzah Jumarnis, Ibu Ermawati, Ibu Siska Yulianti, Ibu Melhania Ramadhani Putri, Ibu Ninda Fauziah, Ibu Eka Widia yang melaporkan keluhan di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar yang dapat memberikan informasi dan data-data mengenai permasalahan yang penulis teliti.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap atau tambahan yang diambil dari sumber yang dibuat orang lain seperti buku,

dokumen dan foto. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen, brosur-brosur Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar.

E. Teknik pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam pembahasan karya tulis ini yaitu:

1. Wawancara

Wawancara maksud nya disini berarti suatu teknik pengumpulan data yang tepat dengan tujuan untuk memecahkan suatu masalah sesuai dengan data tersebut. Pencarian data dapat dilakukan dengan cara tanya jawab secara lisan dan bertatap muka langsung antara seseorang dengan beberapa orang yang akan diwawancarai. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan wawancara kepada beberapa pihak bank tersebut yaitu *customer service*, dan nasabah bank. Metode yang digunakan dalam wawancara ini adalah terstruktur, yaitu peneliti merumuskan dahulu pertanyaan-pertanyaan yang akan diberikan selanjutnya melakukan wawancara kepada narasumber, kemudian peneliti nanti akan merekam hasil wawancara yang di dapatkan dari narasumber.

2. Dokumentasi

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data atau file yang tersedia yang sesuai dengan masalah penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini berbentuk: brosur, formulir keluhan dan permintaan nasabah, dan dokumen lainnya seperti foto *call center*, foto alamat web Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar. (Sugiyono, 2013, p. 137)

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Adapun Langkah-langkah yang peneliti gunakan untuk

menganalisa data adalah teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman yang meliputi tiga kegiatan yaitu:

1. Reduksi data

Reduksi adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menonjolkan apa yang penting, menggolongkan atau mengarahkan, menghilangkan data yang tidak dibutuhkan dan mengorganisasikan data secara lebih sistematis sehingga dapat ditarik kesimpulan yang relevan. Data yang telah direduksi dapat memberikan pandangan pengamatan yang lebih akurat

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusutan, perhatian, penagbstrasian, pentransformasian data kasar dari lapangan. Proses ini dilakukan sepanjang penelitian yang dilakukan dari awal sampai akhir penelitian.

2. Penyajian data

Penyajian data dilakukan dalam rangka mengelola hasil reduksi dengan menyusun sekumpulan informasi yang telah diperoleh dari hasil reduksi sehingga dapat memberi kemungkinan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data mengarah pada masalah penelitian yang membentuk masalah yang ada

3. Pengambilan kesimpulan atau verifikasi

Kesimpulan adalah suatu proses yang terakhir setelah melakukan penjelasan tentang isi dari sebuah penelitian maka akan dapat ditarik kesimpulan yang dapat diuji kebenarannya berdasarkan penyajian data dan objek penelitian di lapangan. (Sugiyono, 2013, p. 247)

G. Teknik Penjamin Pengabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang penulis lakukan benar-benar ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh. Dengan hal ini penulis menggunakan metode Triangulasi yaitu untuk mengecek data dari berbagai sumber dan menggunakan cara atau teknik yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh melalui beberapa sumber.

2. Triangulasi Teknik

Dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya dengan wawancara, observasi, dokumentasi atau daftar pertanyaan.

3. Triangulasi waktu

waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data, data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dipagi hari pada saat narasumber masih belum sibuk, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel.

Untuk lebih lanjut peneliti melakukan pengujian keabsahan data dengan menggunakan triangulasi data/sumber, kemudian data diuji dengan mengecek informasi yang nantinya diperoleh dari hasil wawancara *customer service*, karyawan dan Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar. (Sugiyono, 2013, p. 274)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Penelitian

1. Sejarah Singkat Mengenai Bank Pembangunan Daerah (BPD) Sumatera Barat Cabang Batusangkar

Pada tanggal 12 Maret 1962 telah resmi berdirinya Bank pembangunan Daerah Sumatera Barat dengan nama “PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat” dan disahkan melalui akta Notaris Hasan Qalbi di Padang. Pemerintah Daerah bersama dengan tokoh masyarakat, tokoh pengusaha swasta di Sumatera Barat ikut mempolopori pendirian tersebut atas dasar pemikiran perlunya suatu lembaga keuangan berbentuk Bank, yang secara khusus membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan di daerah. PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat ini disahkan melalui Surat Keputusan Wakil Menteri Pertama Bidang Keuangan Republik Indonesia No: BUM/9-44/II tentang Izin usaha PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dengan kedudukan di Padang.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 13 tanggal 16 Agustus 1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah, maka dasar hukum Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat diganti dengan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 4, sehingga Bank PT Pembangunan Daerah Sumatera Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat. Pada tahun 1996 menurut Perda No. 2 Tahun 1996 nama (call me) disetujui sebagai “Bank Nagari” dengan tujuan untuk lebih dikenal, membangun citra merek serta menciptakan kesan sistem manajemen pemerintahan di Sumatera Barat.

Sesuai dengan perkembangan dan untuk leluasa dalam menjalankan bisnis, pada tanggal 16 Agustus 2006 status Badan Hukum Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat diubah dari perusahaan

Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) berdasarkan Peraturan Daerah No 3 Tahun 2006 yang telah disahkan dengan Keputusan Menteri Hukum dan HAM No: W3-00074 HT.01.01-TH.2007 Tanggal 4 April 2007. Saat ini Bank Nagari Telah Berstatus Bank Devisa dan memiliki Unit Usaha Syariah. Bank Nagari juga merupakan Bank Pembangunan Daerah yang membuka Cabang di Luar Daerah.

Berangkat dari semangat juang yang berakar pada sejarahnya, Bank Nagari bertekad untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pemangku kepentingannya, serta senantiasa menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi dan pembangunan daerah serta membantu meningkatkan taraf hidup rakyat. Saat ini Bank Nagari terus memperkokoh tradisi tata kelola perusahaan yang baik, kepatuhan penuh pada regulasi, pengelolaan resiko secara baik dan komitmen pada nasabah. Bank Nagari juga bertekad untuk terus memperluas pangsa pasar dan berperan serta dalam meningkatkan fungsi intermediasi keuangan dalam usaha mendukung pertumbuhan ekonomi nasional. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut maka Bank Nagari membuat visi dan misi perusahaan sesuai SK Direksi Bank Nagari Nomor 074/DIR/11-2007 tanggal 24 November 2008 untuk memperjelas langkah Bank Nagari kedepan. Sejak dikeluarkan Undang-undang perbankan No. 10 Tahun 1998 yang membolehkan Bank Umum menggunakan *dual banking system* dimana Bank Konvensional dapat membuka unit usaha Syariah, telah banyak Bank Umum yang membuka Unit Usaha Syariah untuk meningkatkan target pasar Bank.

Untuk memperluas jangkauan target pasar Bank Nagari, khususnya umat islam, Bank Nagari mendorong Masyarakat untuk lebih berpartisipasi dalam kegiatan ekonomi, meningkatkan kualitas produk dan layanan untuk meningkatkan daya saing Bank Nagari, meningkatkan aliran pendapatan dalam rangka memperkuat produktifitas dan kesehatan dimasa depan serta pengelolaan dana haji yang akan dilakukan melalui Bank

Syariah, maka berdasarkan latar belakang diatas Bank Nagari membuka kantor Cabang Syariah untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

Berdasarkan PBI No. 8/3/PBI/2006 Pasal 11 ayat 1, Bank yang akan membuka kantor untuk melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan Prinsip Syariah wajib membentuk Unit Usaha Syariah di Kantor Pusat Badan Hukum Bank tersebut, maka Bank Nagari akan mendirikan Unit Usaha Syariah yang berlokasi di Padang sesuai dengan Anggaran Dasar Bank Nagari dengan Akta Notaris Hendri Final No. 1 tanggal 1 Februari 2007 dan pengesahan Menteri Kehakiman No. W3-00074 HT. 01.01-TH 2007 Tanggal 4 April 2007. Dengan modal awal sebesar Rp 1.600.000.000,- didirikanlah Unit Usaha Syariah (UUS) yang telah mendapat ijin usaha pembukaan Kantor Cabang Syariah dari Bank Indonesia No. 9/50/DPbs/Pdg tanggal 26 April 2007, sehingga terhitung sejak tanggal 4 mei 2007 kantor Bank Nagari Cabang Syariah Padang mulai beroperasi. Untuk pengembangan, UUS Bank Nagari menambahkan modalnya sehingga total modal UUS Bank Nagari sampai saat ini adalah Rp 250.000.000.000,-. Sasaran dari Bank Nagari Syariah yaitu mempunyai pangsa pasar yang besar di Sumatera Barat dan beroperasi secara sehat dan menjadi andalan profitabilitas Bank Nagari. Untuk mewujudkan sasaran diatas sejak bulan Januari 2008 Bank Nagari Syariah telah memiliki jaringan kantor yang terdiri dari 2 kantor Cabang Syariah, dan 6 Kantor Cabang Pembantu Syariah.

Dalam menghadapi peluang dan ancaman pasar perekonomian maka UUS Bank Nagari mempunyai visi yang merupakan tujuan jangka panjang:”Menjadi Unit Usaha Syariah yang kompetitif, efisien dan memenuhi prinsip kehati-hatian yang mampu mendukung sektor riil secara nyata melalui kegiatan pembiayaan berbasis Syariah dan transaksi riil dalam kerangka keadilan, tolong menolong dan menuju kebaikan guna mencapai kemaslahatan Masyarakat.” Untuk mencapai visi dari UUS Bank Nagari yang merupakan tujuan jangka panjangnya, maka perlu ditetapkan misi dari UUS Bank Nagari yaitu “Meningkatkan posisi Bank Nagari

melalui layanan perbankan Syariah yang aman, adil dan saling menguntungkan, serta dikelola secara professional dan penuh amanah”.

Dengan meningkatnya ketertarikan Masyarakat terhadap Perbankan yang berprinsip Syariah, maka Bank Nagari kembali membuka cabang syariah, yaitu Cabang Syariah Payakumbuh memiliki 3 Cabang Pembantu Syariah, yaitu Cabang Pembantu Syariah Padang Panjang, dan Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi, dan Cabang Pembantu Syariah Batusangkar yang mulai beroperasi pada Tanggal 26 Desember 2013 yang beralamat di Jalan Soekarno Hatta No. 55 Batusangkar, pembentukan Bank Nagari Cabang Syariah dilakukan untuk memperluas jangkauan operasional Bank Nagari Syariah ke wilayah Kota Batusangkar.(Dokumentasi Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar)

2. Visi dan Misi Bank Nagari

Adapun visi dan misi Bank Nagari yaitu:

a. Visi:

“Menjadi Bank Pembangunan Daerah yang terkemuka dan terpercaya di Indonesia”

b. Misi:

- 1) Memberikan kontribusi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat.

Menggambarkan dasar atau latar belakang didirikannya Bank, sesuai yang diamanahkan dalam akta pendirian, yang merupakan cita-cita dan tujuan yang akan diperankan yaitu turut membangun kegiatan ekonomi yang kuat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

- 2) Memenuhi dan menjaga kepentingan *stakeholder* secara konsisten dan seimbang. Bank akan senantiasa dijalankan dengan prinsip untuk memenuhi tanggung jawab kepada pemilik, nasabah, karyawan dan masyarakat.

- a) Menjaga agar Bank ini bertumbuh dan berkembang dengan baik dan sehat

- b) Memberikan pelayanan yang prima
 - c) Memberikan keuntungan yang memadai bagi pemegang saham
 - d) Memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.
- (www.banknagari.co.id)

3. Logo Bank Nagari Syariah



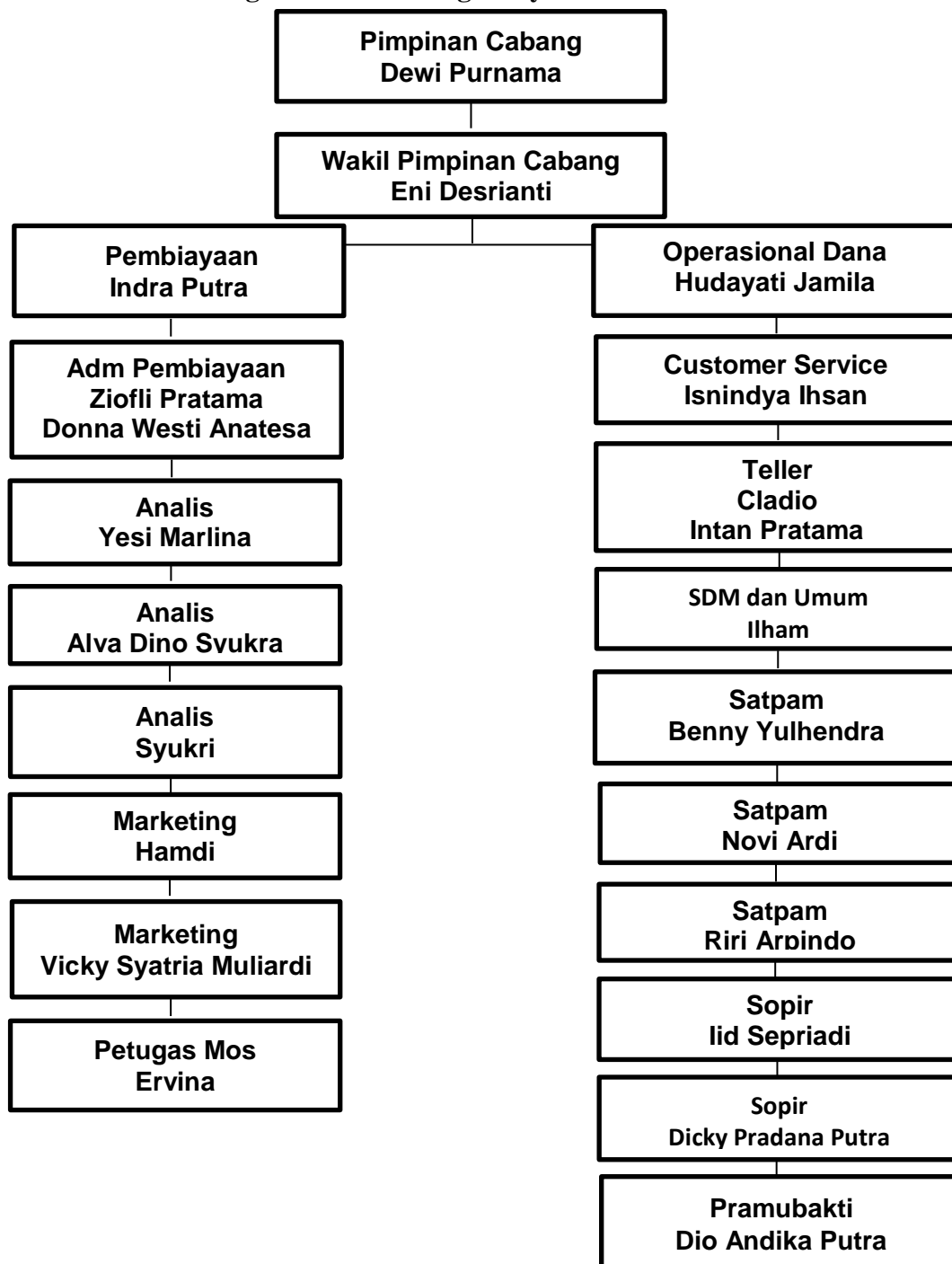
Gambar 4. 1
Logo Bank Nagari Syariah

Makna dari logo Bank Nagari Syariah yaitu sebagai berikut:

- a. Bertemakan buana, dengan makna sebagai lintasan orbital yang ilusif mencerminkan gerak berkesinambungan (sustainability)
- b. Bertemakan Tanduk Kerbau, dengan makna yang mengartikulasi makna Minangkabau.
- c. Kedua persepsi tersebut dimaknai bahwa Bank Nagari berlandaskan falsafah Minang yang secara konsisten menetapkan visi kedepan untuk terus berkembang ke arah global.
- d. Untaian ikon berlian (diamond yang berbentuk dua unsur segitiga dan satu bujur sangkar).
- e. Dimaknai sebagai tigo tali sapilin dan tigo tungku sajarangan, selain itu juga dapat dipersepsikan sebagai dasi kupu-kupu yang menandakan profesionalisme dalam bisnis perbankan. Ikon berlian dapat interpretasi sebagai sesuatu yang bernilai tinggi dan ini menunjukkan bahwa Bank Nagari menjunjung tinggi nilai-nilai falsafah tradisi minang sebagai landasan dan menjalankan profesionalisme bisnis perbankan.
- f. Logotype huruf FRUITIGER 57Cn Bold
- g. Memiliki makna tingkat keterbacaan tinggi secara psikologis merepresentasikan ketegasan.
- h. Warna biru, Menyiratkan modernitas intitusi yang berorientasi ke depan dengan dukungan teknologi informasi digital.

- i. Warna merah, menyiratkan tentang semangat, progresifitas, keberanian berinovasi untuk selalu menjadi terdepan
- j. Warna kuning, melambangkan keagungan “punya Undang-undang dan Hukum”
- k. Warna hitam, melambangkan “Tahan Tapo dan mempunyai akal budi”

4. Struktur Organisasi Bank Nagari Syariah



5. Produk-produk Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar

a. Produk Dana

Dalam rangka penghimpunan dana dari pihak ketiga Bank Nagari memiliki beberapa produk tabungan, deposito dan giro.

1) Tabungan

Adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, namun tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet, giro atau alat pembayaran lainnya yang dapat dipersamakan dengan itu.

a) Tabungan Sikoci Syari'ah

Merupakan tabungan yang sedang dikembangkan untuk menjadi produk utama Bank Nagari Cabang Syariah Padang. Sikoci syari'ah diluncurkan pada tanggal 16 Mei 2007 dalam rangka memobilisasi dana serta memperkuat posisi Bank Nagari Cabang Syariah Padang dalam penghimpunan dana. Tabungan Sikoci Syari'ah yang disediakan oleh Bank Nagari Cabang Syariah memiliki dua prinsip operasional, yaitu:

(1) Tabungan Sikoci Mudharabah

Adalah simpanan nasabah yang diinvestasikan oleh Bank untuk kegiatan bank, penyaluran dana yang penyertaan dalam keuntungan harus dinyatakan dalam bentuk presentase (nisbah) dan ditentukan dalam kontrak pembukaan rekening. Bank sebagai mudharib menutup biaya operasional tabungan dengan menggunakan nisbah keuntungan yang menjadi haknya. Bank tidak diperkenankan mengurangi nisbah keuntungan nasabah tanpa persetujuan yang bersangkutan.

(2) Tabungan Sikoci Wadi'ah

Merupakan tabungan yang bersifat simpanan dan dapat ditarik kapan saja oleh penabung sewaktu-waktu berdasarkan kesepakatan. Tabungan wadi'ah tidak menerima

santunan wajib kecuali dalam bentuk pemberian yang bersifat sukarela dari Bank.

(3) Tabungan Tahari Mudharabah

Tahari merupakan salah satu produk tabungan Bank Nagari yang diperuntukkan bagi masyarakat muslim, penabung perorangan yang mempunyai niat untuk menunaikan ibadah haji.

(4) Tabungan-ku Wadia'ah

(5) Tabungan Simpanan Pelajar IB

Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh Bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

2) Deposito

Simpanan berjangka yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu menurut perjanjian nasabah penyimpan dengan bank jangka waktu deposito 1,3,6,12 dan 24 bulan.

3) Giro

Giro merupakan titipan dana nasabah yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan menggunakan bilyet giro atau alat pembayaran lainnya yang dapat digunakan oleh bank. Cek adalah surat perintah untuk membayar sejumlah uang bagi nasabah pemilik rekening Giro dengan cara tunai. Bilyet giro adalah surat perintah pemindah bukuan dari penarik atau nasabah ke Bank untuk pemindah bukuan sejumlah dana tertentu kepada pihak yang identitasnya tercantum diwarkat pada Bank tertentu atas beban rekening penarik. Jadi perbedaan antara cek dan bilyet giro adalah bahwa cek dikeluarkan untuk penarikan tunai sedangkan bilyet giro

digunakan untuk pemindah bukuan bagi nasabah yang memiliki rekening giro.

b. Produk Pembiayaan

Sebagai lembaga perbankan, Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar dalam menyalurkan dana kepada masyarakat memiliki beragam produk pembiayaan yaitu sebagai berikut:

1) *Murabahah* (Jual Beli)

a) *Murabahah Modal Kerja*

Produk pembiayaan Bank dengan sistem jual beli dengan margin untuk kebutuhan modal kerja dengan pembayaran tangguh.

b) *Murabahah Investasi*

Produk pembiayaan bank dengan sistem jual beli dengan margin untuk kebutuhan investasi dengan pembayaran tangguh.

c) *Murabahah Plus*

Produk pembiayaan Bank dengan sistem jual beli dengan margin yang bersaing untuk kebutuhan konsumtif diantaranya pembiayaan untuk renovasi rumah, pembelian kendaraan, dan lainnya dengan pembayaran tangguh.

2) *Mudharabah*

a) *Pembiayaan Modal Kerja Kontraktor*

Produk pembiayaan dengan sistem kemitraan yang saling menguntungkan dan fleksibel serta sesuai perkembangan usaha.

b) *Mudharabah iB*

Pembiayaan dalam bentuk modal/ dana yang diberikan bank untuk nasabah.

c) *Pembiayaan Ib Kepada Koperasi*

Kemitraan saling menguntungkan antara Bank dan Koperasi, fleksibel sesuai dengan perkembangan usaha.

3) Musyarakah

a) Musyarakah Mutanaqisah

Pembiayaan bank kepada nasabah dengan sistem perkongsian kepemilikan property yang adil dan transparan.

4) Qard Piutang

a) Tabungan Haji

Produk pembiayaan bank kepada nasabah yang sudah memiliki tabungan haji pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar untuk mendapatkan dana talangan haji sehingga nasabah bisa mendapatkan kursi haji.

b) Gadai emas

Produk pembiayaan bank kepada nasabah dengan sistem gadai, dimana nasabah menyerahkan emasnya untuk memperoleh pembiayaan bank.

6. Jasa Bank Lainnya

a. Fasilitas Kartu ATM

ATM (*Automatic Teller Machine*), merupakan jenis pelayanan untuk pemilik rekening tabungan yang akan melakukan transaksi tunai atau transfer maupun fitur lainnya yang disediakan oleh bank yang terhubung dengan jaringan ATM bank lainnya yang berlogo ATM bersama ATM dan ATM prima.

b. SMS Banking

Jenis pelayanan bagi pemilik rekening tabungan untuk mengetahui transaksi yang telah terjadi atau info saldo dan transfer antar rekening Bank Nagari melalui media handphone yang kedepannya akan dikembangkan menjadi mobile banking dan internet.

c. BPD Net Online

Layanan untuk transfer ke rekening pada BPD secara online keseluruhan BPD di Indonesia.

d. E-dapem (Elektronik Daftar Pembayaran Pensiun)

Merupakan aplikasi pada *Core banking*, untuk otentifikasi penerima gaji pensiun sesuai dengan daftar dari Kantor Pusat PT Taspen.

e. Siskohat (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu)

Bagi penabung Tahari Mabrur yang saldonya telah memenuhi syarat untuk pengambilan porsi haji akan diproses oleh Bank Nagari untuk mendapatkan porsi haji melalui jaringan Computer Departemen Agama Republik Indonesia di Jakarta.

f. Pembayaran Uang Kuliah

Penerimaan pembayaran Uang Kuliah Mahasiswa dari beberapa perguruan Tinggi di Sumatera Barat.

g. Pembayaran PDAM secara *online*

Merupakan pelayanan yang disediakan Bank Nagari pada nasabah yang akan membayar tagihan PDAM secara *online*. (Dokumentasi Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar)

B. Hasil dan Pembahasan Penelitian

1. Hasil Penelitian

a. Kontribusi *Customer Service* dalam mengatasi keluhan (*Handling Complaint*) untuk meningkatkan kepuasan Nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar

Seperti telah dijelaskan pada sebelumnya bahwa kontribusi yaitu keikutsertaan, keterlibatan, melibatkan diri maupun sumbangan. Dalam hal ini kontribusi yang penulis maksud yaitu andil dan sokongan yang diberikan oleh *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah dari 4 aspek yaitu Materi, Tindakan, Pemikiran dan Profesionalisme. Maksud dari penyelesaian keluhan dari segi materi yaitu seorang *customer service* memberikan bantuan kepada nasabah dalam bentuk barang atau data seperti pemberian buku tabungan baru, ataukah dalam bentuk pemberian cetakan suatu transaksi dan lain sebagainya sehingga

memudahkan nasabah tersebut, dan penyelesaian keluhan dari aspek tindakan yaitu berupa perilaku seorang *Customer service* kepada nasabahnya sehingga memberikan dampak yang positif bagi nasabahnya. kemudian penyelesaian keluhan dari aspek pemikiran yaitu seorang *customer service* memberikan ilmu atau pengetahuannya kepada nasabah, misalnya dalam memasarkan dan menjelaskan mengenai produk-produknya kepada nasabah, sedangkan penyelesaian keluhan dari aspek *profesionalisme* yaitu seorang *customer service* membantu nasabahnya ketika nasabahnya dalam kesulitan ataupun tidak mengetahui dalam penggunaan produknya, misalnya dalam penggunaan *mobile banking*, seorang *customer service* mengajarkannya dalam penggunaan *mobile banking* tersebut.

Customer Service adalah bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang mempunyai fungsi sebagai jembatan penghubung atau perantara antara pihak bank dengan nasabah yang menginginkan untuk mendapatkan pelayanan jasa atau produk-produk bank yang tersedia, dalam hal memberikan pelayanan kepada nasabah merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan sebuah bank.

Customer Service pada Bank Nagari Syariah dianggap sebagai garda depan suatu bank karena mempunyai tugas utama dan fungsi dari seorang *Customer Service* itu sendiri, maksud dari garda depan yaitu nantinya dapat menjembatani berbagai kepentingan dari nasabah yang kesulitan atas transaksi yang dilakukan

Adapun fungsi dari *customer service* pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar adalah:

- 1) Melayani nasabah dalam memberikan informasi mengenai produk-produk, jasa bank sekaligus persyaratan yang harus dipenuhi nasabah dari setiap produk yang ada di bank.
- 2) Menawarkan produk-produk yang dimiliki oleh bank tersebut

- 3) Melakukan tahap awal administrasi saat nasabah melakukan pembukaan rekening
- 4) Sebagai penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian yang terkait.

Untuk menjalankan tugas dan fungsinya, *customer service* harus mengetahui Standar Operasional Perusahaan (SOP) yang berkaitan dengan penanganan keluhan nasabah tersebut. Ibu Isnindya menjelaskan bahwa SOP yang berkaitan dalam menangani keluhan nasabah yaitu:

- 1) Sapa dan salam. Sebagai seorang *customer service*, kami menyapa nasabah dimulai dari jarak 3 meter, dengan mengatakan “assalamualaikum, Bapak/Ibu ada yang bisa dibantu?”
- 2) Senyum. Walaupun saat sekarang *customer service* memakai masker untuk melayani nasabah, *customer service* harus selalu senyum, karena dari sudut mata *customer service* akan nampak *customer service* itu senyum.
- 3) Sopan santun. Saat melayani nasabah, kami sebagai *customer service* harus memperlihatkan sikap sopan dihadapan nasabah. Jangan melayani nasabah dengan kata-kata yang tidak nyaman baginya dan juga sebagai seorang *customer service* tidak boleh emosi dengan sikap yang dimiliki oleh nasabah.
- 4) Penampilan. Dalam dunia perbankan, kami sebagai seorang *customer service* harus memiliki penampilan yang baik dan bagus. Karena dengan penampilan yang bagus akan dapat menimbulkan respon yang baik dari nasabah.
- 5) Gerak tubuh. Saat melayani nasabah, seorang *customer service* tidak boleh menatap mata nasabah. Tapi tataplah ke bagian tertentu seperti jidat/hidung, karena daerah mata itu adalah daerah yang sensitif untuk rentan terjadinya sebuah penipuan.

- 6) Tidak menggunakan kalimat-kalimat yang tidak pantas. Artinya *customer service* dalam berbincang dengan nasabah janganlah sekali-kali melontarkan kata-kata yang tidak pantas.
- 7) Ketika nasabah menyampaikan keluhan itu diterima dan didengarkan dengan baik, dan menanyakan kepada nasabah mengenai masalahnya.
- 8) *Customer service* dituntut memberikan solusi atas keluhan nasabah.
- 9) Jika dalam menangani keluhan uangnya tidak keluar dari ATM dalam menanganinya membutuhkan waktu 14 hari kerja.
- 10) Untuk keluhan nasabah pada buku tabungan yang hilang dan rusak itu menanganinya di hari nasabah melapor dan dihari tersebut diselesaikan.

Selain fungsi dan SOP dari *customer service* diatas *customer service* juga mempunyai tugas lain yaitu membantu nasabah dalam mengatasi keluhan-keluhan (*complaint*) yang dilaporkan oleh nasabah, keluhan adalah ungkapan ketidakpuasan, ketidaknyamanan yang dirasakan oleh seorang nasabah, *complaint* dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu:

- 1) *Complaint* Lisan

Complaint lisan adalah proses pengaduan nasabah yang disampaikan dengan cara datang langsung ke kantor cabang untuk bisa langsung menyampaikan keluhan atau pengaduan kepada *customer service*, selain untuk datang ke kantor *complaint* lisan juga bisa dilakukan dengan cara melakukan telvon untuk menyampaikan pengaduan melalui layanan *call center* bank yang sudah tersedia oleh pihak bank.

- 2) *Complaint* tertulis

Complaint tertulis adalah pengaduan nasabah yang disampaikan melalui tulisan yang kemudian dapat dikirim melalui surat, email dan lain sebagainya.

Pada Bank Nagari Syariah hanya menyediakan layanan *complaint* yang disampaikan secara lisan Seperti yang diungkapkan nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar yaitu Ibu Melhania Ramadhani Putri, dia mengatakan bahwa “Ketika saya mengalami masalah kartu ATM saya tertelan, dengan kondisi yang panik sehingga saya langsung menghubungi call center kebetulan nomor nya tertera pada pintu masuk ATM tersebut, setelah menghubungi mereka dan mereka menanyakan kepada saya nama saya, alamat saya, nama ibu kandung saya, terus mereka melakukan pemblokiran rekening kartu ATM saya agar tidak terjadi hal-hal yang tidak di inginkan, setelah itu saya diarahkan untuk datang ke kantor tersebut.” (Ramadhani putri, Melhania, wawancara, 21 maret 2022).

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan Bapak Iswandi, dia mengatakan bahwa “ Saya melaporkan masalah saya ini melalui telvon, Karena kebetulan ada mahasiswa Bapak yang bekerja disana, Bapak ceritakan kejadiannya kemudian dia mengasih saran kepada Bapak untuk diblokir saja rekeningnya dan dia mengasih nomor *customer service* nya kepada Bapak, disitu Bapak mengatakan kepada *customer service* untuk diblokir aja dulu rekening Bapak, setelah itu bapak disuruh datang ke kantor. (Iswandi, wawancara, 28 Maret 2022).

Adapun nasabah lain yang menyampaikan keluhannya melalui telvon (*call center*) yaitu Ibu Putri Yeni dia mengatakan bahwa “Pengaduan *complaint* saya laporkan melalui telvon langsung atau *call center* kebetulan saya ada kenal salah satu karyawan disana, dan mereka melakukan pengecekan rekening korannya dan memang saldo yang ada di bank dengan saldo yang ada pada saya berbeda, akhirnya saya merasa tidak puas saya pun mendatangi kantor tersebut.” (Yeni, Putri, wawancara, 31 Maret 2022).

Dari penjelasan yang disampaikan oleh nasabah diatas dapat penulis simpulkan bahwa pengaduan *complaint* tidak hanya dapat

dilakukan dengan mendatangi kantor tersebut, tetapi juga dapat dilakukan dengan cara menghubungi pihak terkait. Bank Nagari Syariah Batusangkar tidak menyediakan pengaduan *complaint* melalui email, kotak saran atau media lainnya kebanyakan dari nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar mereka menghubungi pihak terkait (*call center*) dengan nagari *call* 150234 serta mendatangi bank tersebut walaupun Bank Nagari Syariah menyediakan media lain seperti email, website dengan nama alamatnya *banknagari.co.id*

Seperti yang diungkapkan oleh karyawan Bank Nagari Syariah bagian SDM dan Umum yaitu Bapak Ilham, dia mengatakan “Adapun layanan yang disediakan oleh Bank Nagari Syariah yaitu *call center*, kemudian bisa langsung datang ke kantor dan nanti akan langsung dilayani *customer service* apapun itu bentuk keluhannya ataupun ada nasabahnya yang kenal dengan karyawan Bank Nagari Syariah juga bisa keluhan disampaikan melalui mereka.(Ilham, wawancara, 4 April 2022)

Keluhan atau *complaint* nasabah dapat terjadi karena adanya beberapa hal yang menyebabkan nasabah memang harus melakukan keluhan seperti disebabkan karena jaringan ATM yang sering rusak, rekening yang tidak aktif, ATM yang tidak berfungsi, kehilangan kartu ATM dan juga ada keluhan dari nasabah yaitu Tabungannya yang diambil tetapi dia tidak tahu kalo notasinya di ambil sama siapa (Ihsan, Nindya, wawancara, 16 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara kepada *Customer Service* (Isnindya Ihsan) di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar mengenai jenis keluhan apa yang sering ditangani di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar dia mengatakan :

“Untuk sekarang yang sering ditangani ya seperti yang disebut sebelumnya kehilangan ATM, ATM tertelan, buku tabungan hilang, uangnya ditarik tetapi bukan dia yang menarik uangnya (jumlah rekening berkurang), ketika penarikan unai uang tidak keluar. Hampir-hampir samalah bentuk keluhan itu juga yang ditangani oleh *customer service*”

Dari keluhan-keluhan yang sering ditangani oleh *customer service* diatas memang hal yang tidak rentan dan sering dilaporkan oleh nasabah, berikut bentuk keluhan yang sering dilaporkan oleh nasabah, seperti hasil dari wawancara yang penulis lakukan dengan nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar yang mana pernah melaporkan keluhan kepada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar, seperti yang disampaikan Bapak Revi Candra (35 tahun):

“Terkait soal keluhan yang pernah saya laporkan urusan pribadi yaitu penggantian ATM, Mengganti nominal notifikasi *sms banking*, mengganti nomor kemudian memprint buku, itu yang pribadi, sedangkan urusan sosial yaitu saya membuat buku rekening dan membuat NCM atas nama nazar wakaf, saya sudah mendapatkannya dan ternyata belum masuk (belum bisa login) tetapi jika keluhan sosial ini belum saya laporkan lagi tetapi keluhan yang pribadi sudah saya laporkan, dan juga saya melaporan *complaint* saya mengisi pulsa meteran listrik lewat *mobile banking* tetapi tidak masuk kemudian saya terpaksa pergi kesana dan menanyakan masuk atau gak karena uang saya terpotong tetapi token atau pulsa nya tidak keluar, dan Alhamdulillah mereka melayani saya dengan baik dan mereka melayani saya dengan waktu kadang lama kadang cepat tetapi mereka melayani saya sesuai dengan standar SOP mereka karena disaat saya berada disana mereka mengarah kepada saya jika saya meminta sesuatu misalnya saya cetak buku di arahkan ke teller, kemudian buku nya habis diarah kan ke CS membuat buku baru ” (Revi Chandra, wawancara nasabah 29 maret 2022)

Adapun dari hasil wawancara kepada Uztadzah Jumarnis tentang keluhan beliau mengatakan :

“Kebetulan saya melaporkan keluhan 1 kali tetapi sebenarnya keluhan saya ada 2 namun saya melaporkannya sekaligus, yang pertama ATM tertelan, dan kedua penggantian kartu ATM lama ke baru, sehingga saya pergi ke bank nagari syariah dan menceritakan keluhan saya kepada CS dan mereka langsung melayani saya dengan baik dan sopan, pelayanan yang bagus, dan memakan waktu hanya sebentar”

Dan berdasarkan wawancara dengan Ibu Putri mengenai keluhan-keluhan yang pernah dia laporkan kepada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar, dia mengatakan:

“Kalo soal keluhan secara pelayanan tidak ada, cuman saya pernah melaporkan keluhan dari segi kendala yaitu saldo ibu yang dibekukan sehingga ibu tidak tahu dan setelah pas ibuk cek di *M-banking* ternyata saldo ibu berkurang dari nominal semestinya, terus saya telvon pihak bank dan dia mengatakan ya buk dicek dulu rekening korannya, setelah di cek dan ternyata saldo disana berbeda dengan saldo yang saya disini kemudian saya menjadi ragu, terus saya disuruh kesana dan kebetulan waktu itu buku tabungan saya habis jadi saya kesana, dan mereka menangani keluhan saya dengan memperlihatkan kepada saya rekening Koran dan ternyata saldo ibu dibekukan sebesar Rp 1.200.000 dan mereka menjelaskan penyebabnya kepada ibu”

Selanjut nya penulis melakukan wawancara dengan Bapak Iswandi yang pernah melaporkan keluhan, beliau mengatakan:

“Kalo untuk seharian tidak ada keluhan, tetapi saya pernah mengalami kejadian waktu saya pergi ke Jakarta, dan sempat saya mau mengambil uang di ATM, ternyata transaksi bapak tidak diproses sehingga bapak membatalkannya dan keluar dari ATM, tetapi setelah bapak keluarkan ATMnya kemudian tidak lama ada sms notifikasi masuk ke bapak yaitu transaksi uang keluar da nada juga notifikasi transaksi transfer ke rekening lain, padahal bapak tidak ambil uangnya dan itu pun sering terjadi berulang kali sehingga totalnya itu 10 juta, sebelum itu bapak biarkan dan sebelum bapak melakukan pengaduan bapak coba untuk mengecek kembali disalah satu ATM, setelah bapak disana bapak masukkan kembali kartu ATMnya dan ternyata kartu bapak tertelan, akhirnya bapak panik dan bapak menghubungi pihak bank.”

selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan Ibu Ermawati yang juga pernah melaporkan keluhan, beliau mengatakan:

“Saya pernah melaporkan keluhan pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar, waktu itu saya membeli token PLN dua kali tetapi token nya itu tidak masuk sedangkan uang bapak disedot, sehingga saya menanyakan ke pihak terkait dan mereka menyuruh bapak ke PLN, tetapi sebelumnya mereka melakukan pengecekan struknya dan mereka mengatakan memang tidak ada

bu uang ibu dipotong tetapi untuk pastinya langsung tanyakan ke PLN itu kata mereka kepada saya”

Selanjutnya penulis juga melakukan wawancara dengan nasabah Ibu Melhania Ramadhani Putri (22 tahun) yang juga pernah melaporkan keluhan, dia mengatakan:

“Sebelumnya saya pernah mengalami sebuah masalah kartu ATM saya tertelan di mesin ATM, pada saat menarik tunai di salah satu ATM, kartu ATM saya tidak keluar dari mesin ATM. Padahal saya telah selesai melakukan transaksi. Saya sudah menekan tombol cancel tetapi tidak berfungsi. Dalam menghadapi situasi seperti itu saya menjadi sangat panik. Akhirnya saya pergi ke kantor cabang untuk mendapatkan solusi dari permasalahan tersebut”

Adapun nasabah lain yang melakukan *complaint* (keluhan) yaitu Ibu Siska Yulianti (27) tahun, dia mengatakan bahwa:

“Pada saat itu saya sedang melakukan transaksi di sebuah ATM. Saya akan melakukan penarikan uang, namun ketika melakukan transaksi tidak ada respon dari mesin tersebut. Uang tidak keluar, akhirnya saya membatalkan transaksi. Namun beberapa menit kemudian saya mendapat pesan dari *M-Banking* bahwa ada pengurangan saldo dari rekening saya. Esok harinya saya melakukan pengaduan ke Bank mengenai saldo yang berkurang tetapi tidak ada melakukan transaksi”

Selanjutnya nasabah lain yang melakukan *complaint* (keluhan) yaitu Ibu Eka Widia (22 tahun), dia mengatakan bahwa:

“Saya pernah melaporkan keluhan, pada saat itu saya mengalami masalah pada kartu ATM saya yang mana saya lupa pin ATM saya, sehingga dengan begitu saya tidak bisa melakukan transaksi, akhirnya saya mendatangi Bank Nagari Syariah untuk menyampaikan keluhan saya tersebut”

Berdasarkan penjelasan nasabah diatas mengenai keluhan-keluhan yang pernah mereka laporkan, seorang *customer service* ketika menangani pengaduan yang disampaikan oleh nasabah tentunya *customer service* harus mampu memahami permasalahan yang

diadukan oleh nasabah, agar nantinya dalam proses penanganan tidak terjadi kesalahpahaman.

Disamping itu *customer service* juga dituntut untuk melayani nasabah dengan baik dan maksimal, dan dapat memenuhi harapan nasabah, dan *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah memerlukan waktu, adapun waktu yang diperlukan customer service dalam mengatasi keluhan nasabah yaitu untuk keluhan semua jenis masalah kartu ATM dan masalah penggantian buku tabungan atau ATM itu langsung ditanggulangi seperti ATM tertelan, dan untuk masalah ketika penarikan tunai uang tidak keluar maka membutuhkan waktu paling lambat 14 hari kerja.

Seperti penuturan dari *customer service* Isnindya Ihsan mengatakan bahwa “ Kalo untuk kartu ATM semua jenis masalah kartu ATM, semua jenis masalah buku tabungan itu didalam hari nasabah melaporkan, itu langsung kita selesaikan, dan untuk terkait masalah mengambil uang di ATM tetapi uangnya tidak keluar maka paling lambat diselesaikan 14 hari kerja, dan ada juga 1 kali 24 jam sudah diselesaikan tergantung data apakah sesuai, dan ada juga harus menunggu pembokaran mesin ATM untuk mengecek apakah benar uangnya tidak keluar, itu kami lakukan pengecekan dulu, tidak langsung dimasukin begitu saja, kita cek dulu datanya benarkah laporannya seperti ini, adakah nasabah mengambil uang ditanggal tersebut dan benarkah uangnya keluar atau tidak itu semua kami cek dulu datanya dan disesuaikan” (Isnindya Ihsan, wawancara 27 Juni 2022)

Dari penjelasan responden diatas dapat penulis simpulkan bahwa pihak bank atau *customer service* menyediakan layanan waktu selama 24 jam dalam menangani keluhan nasabah, dan itu pun tergantung dengan masalah nasabah apakah bisa diselesaikan selama 24 jam atau tidak, jika tidak customer service tetap bertanggung jawab dalam menangani keluhan nasabah tersebut, dengan demikian nasabah

akan mudah mengerti dengan hal yang disampaikan oleh seorang *customer service*, dan *customer service* harus mampu mengatasi keluhan nasabah baik itu keluhan yang ringan, sedang maupun berat.

Seperti yang disampaikan oleh *customer service* Isnindya Ihsan dia mengatakan bahwa “ Saya tidak hanya menangani keluhan yang ringan melainkan saya pernah menangani keluhan yang berat sehingga saya meminta bantuan kepada divisi bagian dana seperti nasabah kehilangan uang di ATM dengan melihat CCTV siapa pelaku dari pengambilan uang tersebut, dengan adanya keluhan seperti itu saya tidak mampu mengatasinya sendiri sehingga saya meminta bantuan kepada pimpinan bagian dana karena *customer service* dan teller jika mengalami kesulitan maka berkonsultasi dengan divisi bagian dana” (Isnindya Ihsan, wawancara 16 maret 2022)

Dalam menyelesaikan keluhan-keluhan (*complaint*) yang dilaporkan oleh nasabah maka *customer service* ikut berkontribusi dalam menyelesaikan keluhan nasabah, kontribusi tersebut terdiri dari 4 aspek yaitu:

Adapun kontribusi *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah sebagai berikut:

1) Kontribusi dalam aspek materi

Kontribusi materi adalah kontribusi yang diberikan *customer service* dalam bentuk bantuan pemberian solusi seperti memberikan informasi ataupun pemberian berupa barang kepada nasabah berupa memberikan buku panduan kepada nasabah, memberikan fotocopy bahan secara gratis secara cuma-cuma, menggantikan buku tabungan yang lama dengan yang baru, memberikan cetakan suatu transaksi. Sedangkan pemberian informasi misalnya mengenai prosedur apa yang seharusnya dilakukan oleh seorang nasabah untuk menyelesaikan keluhan tersebut, seperti penyelesaian keluhan pada ATM tertelan maka *customer service* akan memberikan

pengetahuannya kepada nasabah untuk melakukan pemblokiran rekening ATM sementara, dan mengganti buku tabungannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* Isnindya Ihsan dia mengatakan bahwa “ Pemberian materi yang kami berikan kepada nasabah itu apa yang dipermasalahkan oleh nasabah sehingga kami memberikan dalam bentuk solusi misalnya nasabah kehilangan buku tabungan maka kita menginformasikan kepada nasabah akan mengganti buku tabungannya yang baru dengan rekening yang sama, begitu juga dengan ATM nya kartu ATM dengan nomor ATMnya berubah tetapi nomor rekening yang ada di dalamnya tetap sama.”(Ihsan, Isnindya, wawancara, 16 Maret 2022)

Dan penulis juga melakukan wawancara dengan Bapak Ilham, dia mengatakan “ Kontribusi yang kami berikan dalam bentuk materi biasanya dalam bentuk pengetahuan kami misalnya pada ATM tertelan maka kami memberikan pengetahuan kepada nasabah untuk melakukan pemblokiran rekening ATM sementara, tetapi sebelum melaporkan langsung ke kantor nasabah langkah awal seharusnya dilakukan oleh nasabah menghubungi *call center* untuk melakukan pemblokiran tersebut. Dan juga untuk *mobile banking* yang mengalami gangguan jaringan bermasalah seperti pembelian token listriknya yang tidak jelas struknya, jika nasabah menghubungi kami maka kami akan meminta nasabah tersebut untuk datang ke Bank Nagari Syariah untuk nanti dibantu dicetak dan pembelian tokennya berhasil dan nanti pembuktian struk nya akan difotokan dan dikirimkan ke nasabah atau apabila struknya gagal berarti uangnya nanti akan dikembalikan”(Ilham, wawancara, 4 April 2022

Selain hasil wawancara dengan *customer service* penulis juga memperoleh informasi dari nasabah mengenai kontribusi yang mereka berikan untuk melayani keluhan mereka, seperti wawancara dengan Melhania Ramadhani Putri, dia mengatakan:

“Pemberian dalam bentuk materi yang mereka berikan terhadap saya yaitu mereka memberikan saya menerbitkan kartu ATM baru serta mereka mencetak buku tabungan saya baru secara cuma-cuma, padahal buku tabungan saya belum penuh. Dengan adanya solusi atas apa yang mereka berikan kepada saya membuat saya merasa puas, karena dengan adanya hal seperti ini membuat saya mempunyai ATM baru lagi dan bisa melakukan transaksi kembali, kemudian dalam mereka menyelesaikan permasalahan saya ini juga ditangani langsung pada hari itu juga.”

Adapun pernyataan dari nasabah lain yaitu Ibu Putri Yeni dia mengatakan bahwa:

“Pemberian dalam bentuk materi yang diberikan oleh mereka memberikan dengan melakukan pelayanan yang baik kepada saya dan untuk lainnya mereka akan memberikan solusi atas permasalahan saya contohnya keluhan saya mengenai saldo saya yang dibekukan mereka itu memberikan saya solusi atau masukan nantinya akan mengecek rekening koran saya tersebut dan membuktikan kepada saya. Dengan pemberian solusi yang mereka berikan kepada saya membuat saya merasa puas karena dengan awalnya saya tidak mengetahui saldo saya yang kurang dari semestinya, dengan adanya pengecekan rekening koran tersebut sehingga saya menjadi mengetahuinya” (Yeni, Putri, wawancara 31 Maret 2022)

Dari penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa customer service dalam menangani keluhan nasabah sudah sesuai dengan standar operasional perbankan (SOP) keluhan nasabah, karena mereka sudah bertanggung jawab menangani keluhan nasabah, memberikan solusi atas masalahnya, disamping itu mereka memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah dengan tetap senyum, sapa terhadap nasabah. Kemudian langkah kontribusi materi yang diberikan *customer service* yaitu memberikan solusi terhadap permasalahannya, dalam melakukan penyelesaian pada kartu ATM Tertelan dan pengecekan rekening koran waktu yang diperlukan hanya pada saat nasabah melaporkan keluhan di saat itu juga diselesaikan.

2) Kontribusi dalam aspek tindakan

Kontribusi yang bersifat tindakan yaitu berupa perilaku yang dilakukan oleh individu yang kemudian dapat membantu seseorang dalam menyelesaikan permasalahannya baik itu hal positif maupun negatif. Biasanya seorang *customer service* memberikan tindakan kepada nasabahnya dalam bentuk sikap ketika mereka melayani nasabah terutama pada saat menindak lanjuti keluhan-keluhan dari nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ilham selaku karyawan Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar bagian SDM dan Umum dia mengatakan bahwa

“Saya memberikan kontribusi dari segi tindakan pada nasabah yaitu tentunya hal yang utama dengan menunjukkan sikap yang ramah, sopan, menyenangkan dan ketika mereka menyampaikan keluhan mereka kami harus melayani mereka dengan tenang, mendengarkan keluhan yang mereka sampaikan terlebih dahulu dan memberikan solusi kepada mereka terkait permasalahan mereka, dan ketika nasabah datang ke kantor membuka rekening tabungan dan kami harus memberikan tindakan dengan mengatakan persyaratan dari pembukaan buku rekening tersebut yaitu dengan menyerahkan KTP aslinya dan memfoto copy KTP aslinya karena, pada saat itu kami membutuhkan copy an KTP mereka dan juga meminta mereka nantinya menandatangani buku tabungan tersebut.”(Ilham, Wawancara, 4 April 2022)

Dan juga penulis melakukan wawancara dengan *customer service* yaitu Isnindya Ihsan, dia mengatakan: “Jika segi tindakan otomatis dalam memberikan buku tabungan memberikan pelayanan sekaliannya. Karena tindakan dan pemikiran dalam *frontliner* merupakan satu paket dan dilakukan sekali berjalan” (Ihsan, Isnindya, wawancara 16 Maret 2022)

Selain itu penulis juga memperoleh informasi dari beberapa nasabah tentang kontribusi dalam bentuk tindakan yang diberikan oleh *customer service*, ketika mereka melayani keluhan tersebut, seperti wawancara dengan Ibu Putri Yeni, dia mengatakan: “Jika dari segi tindakan yang mereka berikan saya puas, karena sejauh ini

ketika berurusan dengan Bank Nagari Syariah dengan bank lainnya jauh berbeda, dan ketika ibu di BRI memang sulitlah gitu kan kalo di Bank Nagari Syariah itu mereka itu cepat tanggap, karena kalo ada keluhan mereka langsung melayaninya dengan baik, iya baik buknanti akan diselesaikan langsung sehingga kita langsung dikasih kabar” (Yeni, Putri, wawancara 31 Maret 2022)

Dan juga penulis melakukan wawancara dengan Uztadzah Jumarnis, dia mengatakan: “Tindakan yang mereka berikan kepada saya pada saat ATM saya tertelan, yaitu satpam nya sudah mengunci ATMnya pada saat kartu saya tertelan itu karena pada saat kejadiannya itu tidak pada jam kantornya, itu terjadi pada hari sabtu. Jadi senin Uztadzah datang ke kantor dan mereka melayani Uztadzah dengan menyuruh Uztadzah ganti ATM baru sehingga dengan adanya tindakan yang dilakukan oleh satpam dengan mengunci mesin ATM tersebut membuat saya merasa puas dan aman dari tindakan kejahatan. ” (Jumarnis, wawancara, 29 Maret 2022)

Adapun pernyataan lain dari Bapak Revi Chandra nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar. “Kontribusi dalam bentuk tindakan ya mereka mengerjakan dan menceknya di sistem sesuai prosedur yang mereka gunakan”

Adapun pernyataan lain dari Ibu Melhania Ramadhani Putri dan Bapak Iswandi yang sama-sama melaporkan keluhan yang sama di nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar “Tindakan yang mereka berikan terhadap saya yaitu mereka melakukan pemblokiran terhadap ATM saya agar tidak terjadi hal-hal yang berupa kejahatan, dan mereka meminta saya untuk melakukan penerbitan kartu ATM baru”

Adapun pernyataan lain dari Ibu Ninda Fauziah nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar. “Tindakan yang mereka berikan terhadap saya yaitu mereka meminta saya untuk mengisi saldo kembali agar rekening saya aktif kembali”

Adapun pernyataan lain dari Ibu Ermawati nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar. “Ketika *customer service* mengatasi keluhan saya, mereka melakukan pengecekan struk token saya memastikan apakah benar terjadi pemotongan uang saya, tetapi token saya tidak keluar”

Adapun pernyataan lain dari Ibu Eka Widia nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar. “*Customer service* dalam mengatasi keluhan saya, mereka meminta saya mencetak pin atau mengganti kartu baru, saya pun memilih mencetak pin baru dan mereka melanjutkan tindakan dengan mencetak pin saya dengan persyaratan buku tabungan, kartu ATM dan KTP saya”

3) Kontribusi dalam aspek pemikiran

Kontribusi yang bersifat pemikiran yaitu seseorang memberikan bantuan kepada orang lain dalam bentuk memberikan pengetahuannya. Sebelumnya seorang *customer service* harus mampu menguasai segala beluk-beluk produk dan jasa beserta penggunaannya agar nanti *customer service* mampu memberikan penjelasan kepada nasabah. Dan *customer service* harus mampu memberikan pengetahuannya kepada nasabah termasuk dalam hal mengatasi keluhan nasabah agar nasabah mudah mengerti dengan apa yang disampaikan oleh *customer service*.

Adapun kontribusi yang diberikan oleh *customer service* dari segi pemikiran atau pengetahuan yang mereka berikan dalam menangani keluhan nasabah. Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* Isnindya Ihsan adalah sebagai berikut:

- a) Memberikan ketenangan kepada nasabah saat mereka menyampaikan keluhannya dengan meminta mereka untuk tetap sabar dan permintaan maaf
- b) Menjelaskan kepada nasabah mengenai syarat yang mereka tidak pahami.

- c) Menjelaskan kepada nasabah mengenai produk-produk atau jasa yang belum mereka pahami.
- d) Menjelaskan dengan menjabarkan kepada nasabah mengenai penyebab terjadinya kesalahan dari keluhan yang disampaikan oleh nasabah.
- e) Tetap memberikan sebuah pengertian kepada nasabah mengenai hal yang mereka tidak mengerti, jika masih belum mereka mengerti maka menyuruh mereka untuk melihat halaman website kami dengan nama *banknagari.co.id* agar mereka memahaminya dengan sendirinya. (Ihsan, Isnindya, wawancara, 16 Maret 2022).

Penulis sendiri berhasil memperoleh sejumlah informasi dari beberapa nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar yang telah melaporkan keluhan (*complaint*) kepada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar.

Seperti yang disampaikan oleh nasabah Putri Yeni dia mengatakan “Ketika mereka mengatasi keluhan saya, mereka menjabarkan dengan menjelaskan kepada saya penyebab kenapa rekening saya dibekukan, ternyata mereka melakukan pembekuan saldo saya itu salah satu cara mereka lakukan supaya nanti ketika saldo saya habis mereka masih bisa membuka makanya dibekukan dan ketika mereka membutuhkan untuk penerakan saldo saya masih ada, kemudian dijelaskan kepada saya apa kegunaannya.” (Yeni, Putri, wawancara, 31 Maret 2022)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa *customer service* memberikan pengetahuannya kepada nasabah dengan memberikan penjelasan kepada nasabah alasan mereka melakukan tindakan mereka beserta kegunaannya.

Adapun penulis wawancara dengan nasabah Jumarnis, dia mengatakan “Ketika mereka mengatasi keluhan saya yaitu ATM saya tertelan, mereka terlebih dahulu menjelaskan kepada saya penyebab kartu ATM saya tertelan, ternyata ATM saya tertelan itu

karena disebabkan gangguan kerusakan mesin atau sistem error.” (Jumarnis, wawancara, 29 Maret 2022).

Dan penulis juga melakukan wawancara dengan Bapak Iswandi, dia mengatakan: “Ketika saya melaporkan *complaint* saya yaitu saldo saya berkurang dan ATM saya tertelan, mereka memberikan saya pengertian kenapa saldo saya berkurang, saat itu *customer service* tidak mampu menyelesaikan keluhan saya tersebut dan akhirnya mereka menyerahkan saya kepada atasannya, dan atasannya lah yang memberikan saya penjelasan kepada saya ternyata terjadinya saldo saya yang berkurang dan ATM saya tertelan mereka mengatakan kepada saya penyebabnya karena kelalaian saya. Dengan hal itu saya terpaksa mengiklaskan hal yang terjadi jika memang benar seperti itu.” (Iswandi, wawancara, 28 Maret 2022)

Dari responden 2 diatas dapat disimpulkan bahwa pihak bank atau *customer service* sudah memberikan mereka pelayanan yang baik dengan menjelaskan penyebabnya kenapa hal permasalahan mereka terjadi seperti ATM tertelan penyebab nya bisa datang dari mesin ATM yang eror, listrik padam, dan juga bisa disebabkan karna kelalaian nasabah.

4) Kontribusi dalam aspek profesionalisme

Profesionalisme merupakan hasil daya guna, potensi-potensi keterampilan, kemahiran, dan keahlian dalam bidang tertentu sehingga ditularkan kepada orang lain. Di dalam dunia perbankan terutama pada seorang *customer service* mereka dituntut berprofesionalisme dalam melayani nasabah, sebagai seorang *customer service* atau *frontliner* harus menerapkan skil agar bisa diterapkan nantinya kepada nasabah, adapun skil yang harus dimiliki oleh seorang *customer service* yaitu:

a) Komunikasi

Sebagai seorang *customer service* harus mempunyai kemampuan berbahasa yang baik, dan harus mampu memberikan informasi atau jawaban dengan cara yang jelas kepada nasabah agar mereka mudah memahami.

b) Menjadi pendengar yang baik, sebagai seorang garda terdepan perusahaan seorang *customer service* harus mampu menjadi pendengar yang baik, karena setiap nasabah yang datang tidak hanya mereka ingin membuka rekening, menabung tetapi mereka bisa saja datang ingin menyampaikan keluhan, kritik, ataupun kebingungan mereka. Maka sebagai *customer service* harus menyimak apa yang disampaikan oleh seorang nasabah.

c) Empati

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain, misalnya ketika nasabah melaporkan keluhan kamu seolah-olah merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah dan memahami dan mau membantu mencari solusi terbaik.

d) Sabar

Setiap pelanggan yang datang tentunya memiliki sifat atau karakter yang berbeda-beda, ada diantaranya yang gampang marah, ada yang sifatnya sulit mengerti tentang apa hal yang disampaikan oleh *customer service*, oleh sebab itu sebagai seorang *customer service* harus memiliki kesabaran yang tinggi untuk menghadapi nasabah yang berdatangan.

e) Bersikap positif

Sebagai seorang *customer service* harus memiliki sikap yang positif walaupun dalam keadaan apapun, misalnya dalam keadaan tidak mood ataupun lagi ada masalah, oleh karena sebagai seorang yang paling penting maka harus tetap berprofesional menghadapi nasabah.

f) Manajemen waktu

Dalam sehari-hari ada banyak nasabah yang harus dilayani oleh seorang *customer service*, baik itu secara langsung maupun melayani secara online, maka *customer service* harus pintar dalam pengelolaan waktu artinya harus bisa membagi-bagi waktu.

g) Tekun dan teliti

Ketika menyampaikan informasi dan menerima keluhan dari nasabah, seorang *customer service* harus memasukkan data nasabah dan tetap melakukan *cross check* artinya melakukan pemeriksaan ulang dengan benar-benar teliti jangan sampai terjadi kesalahan karena itu bisa menyebabkan kesalahan fatal.

Dari skil *customer service* diatas penulis juga membuktikan dengan melakukan wawancara dengan *customer service* di Bank Nagari Syariah Batusangkar yaitu Isnindya Ihsan, dia mengatakan bahwa “ Sebagai seorang *customer service* yang merupakan orang pertama yang akan ditemui oleh nasabah dalam menyampaikan keluhan atau pun menanyakan informasi, kami tentunya harus berprofesional dan tetap menerapkan salam, senyum, sapa kepada nasabah tentunya walaupun kami dalam keadaan bermasalah ataupun dalam kondisi kurang mood. Disamping itu kami harus berkomunikasi yang baik dengan nasabah dengan menyampaikan informasi apapun dengan jelas agar nasabah mudah mengerti dan juga ketika menghadapi nasabah yang marah-marah, hal pertama yang akan kami lakukan tetap melayani nasabah dengan sabar, menenangkannya, dengan tetap ramah, bukan malas dibalas marah ketika melayaninya. Begitu juga dengan hal yang nasabah mengerti maka kami akan membantunya, misalnya dalam penggunaan M-banking, Sms banking dan lainnya jika nasabah tidak mengerti maka kami mengajarkannya atau menunjukkan sesuai kemampuan yang kami miliki hingga sampai mereka mengerti, jadi kami disini dituntut harus tetap berprofesionalisme dalam keadaan apa pun

menghadapi apapun, bahkan menghadapi keluhan nasabah yang berbagai bentuknya.” (Ihsan, Isnindya, wawancara, 16 Maret 2022)

Dan penulis juga melakukan wawancara dengan karyawan Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar yaitu Ilham, dia mengatakan bahwa “ Dalam menjalankan tanggung jawab sebagai seorang *customer service* kami dituntut harus melayani nasabah dengan baik dan berprofesionalisme, terutama dalam hal ketika melayani nasabah yang melaporkan keluhan karena nasabah yang datang dengan membawa keluhan atau *complaint* yang bermacam-macam, ketika melayani hal semacam itu sebagai *customer service* tidak boleh merasakan titik jenuh atau bosan menghadapinya karena memang itu sudah menjadi tanggung jawab sebagai *customer service*, dan harus bisa memberikan solusi yang baik terhadap permasalahan nasabah. Contohnya dalam menghadapi nasabah yang marah-marah kita harus menunjukkan sikap yang profesional dengan menghadapinya dengan tetap sopan, ramah, sabar, bersikap positif dan harus tetap tekun dan teliti, kadang nasabah yang marah-marah itu disebabkan karena mereka tidak memahami dengan produk atau layanan yang mereka gunakan sehingga itu menjadi kesulitan bagi mereka, maka kita harus membantunya dengan memberikan mereka petunjuk sampai mereka benar-benar memahaminya.” (Ilham, wawancara, 4 April 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar maka penulis menarik kesimpulan bahwa profesionalisme yang diberikan oleh *customer service* dalam menghadapi nasabah yaitu:

- a) Menunjukkan sikap sopan, artinya sikap ramah, sopan sangat penting terutama dalam melayani nasabah, contohnya dalam melayani nasabah yang marah-marah, sikap yang ditunjukkan oleh cs yaitu tetap sabar, ramah, dan harus bersikap tekun dan teliti.

- b) Dalam menyampaikan informasi dan memberikan solusi terhadap permasalahan nasabah harus disampaikan dengan bahasa yang mereka mudah pahami, serta termasuk didalamnya ketika memberikan informasi mengenai produk atau layanan yang digunakan harus jelas. Contohnya dalam membantu nasabah yang belum mengerti dan paham akan produk atau layanan yang digunakan seperti penggunaan *mobile banking*.
- c) Harus memiliki sikap *kredibilitas* yaitu sifat jujur dan dipercaya.

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan juga sesuai dengan buku panduan SOP yang diberikan oleh pihak bank.

Dan penulis juga memperoleh informasi dari beberapa orang nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar mengenai bagaimana *profesionalisme* mereka dalam menindak lanjuti keluhan yang mereka sampaikan.

Seperti penuturan salah satu nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar Ibu Jumarnis dia mengatakan bahwa “Mengenai *profesionalisme* mereka dalam melayani saya, mereka sudah profesional karena waktu memberikan penyelesaian atau solusi dari keluhan saya, saya mengalami kendala dalam menerima penyelesaian mereka yaitu dalam penggunaan *mobile banking* mereka mengajarkan saya sampai selesai dan mengaktifkan langsung *mobile banking* saya. Mereka mengajarkan saya dengan penuh kesabaran dan benar-benar ber-empati dalam memberikan solusi kepada saya”. (Jumarnis, wawancara, 29 Maret 2022)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa *profesionalisme* yang mereka terapkan sangat membantu nasabah dalam penyelesaian keluhannya sehingga meningkatkan kemauan nasabah untuk tetap menjadi nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar tersebut.

Adapun pendapat nasabah lain seperti penuturan Siska Yulianti adalah sebagai berikut “Siska Yulianti mengatakan bahwa mereka sudah menjalankan tanggung jawab sesuai profesionalitas mereka, karena ketika saya melaporkan keluhan mengenai uang saya tidak keluar saat melakukan transaksi tetapi saldo saya berkurang, mereka itu merespon saya cepat dan mereka menyuruh saya masukkan surat permohonan supaya uang saya tersebut kembali dan juga menjelaskan kepada saya penyebabnya.” (Yulianti, Siska, wawancara, 1 Maret 2022).

b. Kendala Yang Dihadapi *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah.

ketika memberikan pelayanan kepada nasabah seorang *customer service* mengalami sebuah kendala atau hambatan baik itu Kendala internal maupun kendala eksternal. Kendala internal adalah kendala yang timbul dari perusahaan itu sendiri, sedangkan kendala eksternal adalah kendala yang timbul atau berasal dari luar perusahaan.

Dengan adanya Kendala-kendala atau hambatan tersebut, untuk itu seorang *customer service* harus bisa menangani kendala yang ada dengan tetap menjaga sikap dan perilaku yang baik kepada nasabah. Kendala yang dialami oleh *customer service* saat melakukan pelayanan kepada nasabah antara lain:

1) Kendala internal

a) Jumlah *customer service* terbatas

Hal pertama yang menjadi kendala di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar yaitu kurang nya *customer service*, biasanya didunia perbankan perusahaan tersebut akan menyediakan *customer service* 2 atau 3 orang kurang lebih karena mereka akan saling membantu satu sama lain. Pada Bank Nagari Syariah Syariah untuk saat ini hanya memiliki 1 orang *customer service* oleh sebab itu menjadi hal kesulitan bagi *customer service*

itu sendiri dalam memberikan penyelesaian-penyelesaian terhadap keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

Seperti yang diungkapkan oleh karyawan Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar yaitu Ilham mengatakan bahwa “ mengenai jumlah *customer service* saat ini kami mempunyai kekurangan sehingga menjadi kesulitan untuk saya dalam menyelesaikan permasalahan ataupun hal lainnya, awalnya memang kami menyediakan *customer service* 2 orang dan untuk saat ini hanya 1 orang dikarenakan *customer service* satunya lagi pindah, biasanya jika *customer service* kami 2 orang maka dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan akan terselesaikan dalam 1 hari. Dengan adanya kekurangan *customer service* hal sedikit mengganggu kepuasan nasabah tentunya karena nasabah yang datang bukan hanya 1 atau 2 orang bahkan lebih sehingga membuat nasabah terlalu lama antrian.(Ilham, wawancara 18 Maret 2022)

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kekurangan *customer service* dapat menghambat atau memperlambat sistem pelayanan yang akan diberikan kepada nasabah terutama dalam melayani nasabah yang melaporkan keluhan akan membuat sedikit lama menunggu dalam menerima penyelesaian dari *customer service*.

b) Keterbatasan teknologi yang dimiliki

Selain jumlah *customer service* terbatas yang menjadi kendala bagi *customer service* yaitu keterbatasan teknologi yang dimiliki, seperti adanya mesin ATM yang sering rusak, saldo ATM yang berkurang, sehingga menghambat nasabah ketika melakukan penarikan selalu saldo tidak mencukupi, sehingga itu membuat nasabah harus melaporkan permasalahan yang terjadi.

2) Kendala Eksternal

a) Nasabah sulit mengerti

Kendala eksternal yang dihadapi *customer service* Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar saat mengatasi keluhan nasabah yaitu ketika *customer service* memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai permasalahan dalam transaksinya namun saat dijelaskan nasabah masih kebingungan, sehingga *customer service* harus mengulangi beberapa kali agar nasabah tersebut mengerti atas penyelesaian masalah yang sedang dihadapinya dengan menggunakan bahasa yang dimengerti oleh nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara *customer service* Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar Isnindya Ihsan mengatakan bahwa “ Ada hal yang membuat nasabah sulit mengerti yaitu dalam penggunaan bahasa ada nasabah yang mengerti dengan bahasa yang digunakan ada yang tidak, sehingga kami menggunakan bahasa yang mudah mereka pahami. Dan ada dalam pemberian penjelasan ada nasabah yang menyimak ada yang tidak, kadang ada diantara nasabah disaat kami memberikan penjelasan ada yang menyimaknya ada yang acuh tak acuh sehingga ujung-ujungnya kami memberikan penjelasan kembali”.(Ihsan, Isnindya, wawancara 16 Maret 2022)

b) Jaringan sering macet

Kendala *customer service* dalam memberikan penyelesaian kepada nasabah yaitu jaringan yang sering macet sehingga mengganggu sistem pekerjaan pihak bank tersebut, misalnya listrik yang sering mati.

c) Ada nasabah tidak mau menerima atas solusi yang diberikan

Di dalam pemberian solusi ataupun informasi dari *customer service* kepada nasabah tentunya tidak hanya membutuhkan respon *customer service* kepada nasabah tetapi juga dibutuhkan jawaban atas kepahaman yang diberikan *customer service* kepada nasabah terhadap solusi yang diberikan

oleh *customer service*. Karena setiap nasabah tentunya memiliki perilaku yang berbeda-beda kadang ada yang bersedia menerima solusi yang diberikan oleh *customer service* dengan baik, dan ada juga yang sulit menerima, selain itu ada nasabah yang kesal dan lainnya.

Seperti yang disampaikan oleh customer service Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar mengatakan bahwa “ ketika *customer service* memberikan kontribusi pemahaman ataupun solusi terhadap permasalahan nasabah, ada diantara mereka menerimanya dengan baik, ada yang tidak mau menerima sama sekali, dan ada juga yang menerimanya dengan kesal.” (Ihsan, Isnindya, wawancara 16 Maret 2022)

d) Kedatangan *Complaint* (keluhan) tidak bisa diprediksi.

Complaint tidak sering terjadi pada nasabah *complaint* terjadi kadang disebabkan faktor kelalaian nasabah atau pun faktor lainnya, oleh sebab itu *complaint* yang berdatangan pada Bank Nagari Syariah tidak stabil atau tidak dapat diprediksi, *complaint* yang berdatangan kepada Bank Nagari Syariah terkadang dalam satu hari ada yang datang ada yang tidak.

Seperti yang diungkapkan oleh *customer service* Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar Isnindya Ihsan mengatakan bahwa “ *Complaint* yang dilaporkan oleh nasabah tidak dapat kami prediksi karena biasanya dalam 1 hari ada yang datang 1 orang, 2 orang bahkan lebih kadang ada yang tidak ada sama sekali sehingga tidak stabil. Itu juga menjadi kendala bagi kami karena jika missal kan dalam 1 hari ada yang datang membawa *complaint* banyak maka kami akan kesulitan dalam menyelesaikannya 24 jam, apalagi saat ini kami kekurangan *customer service*.” (Ihsan, Isnindya, wawancara, 16 Maret 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa terjadinya kedatangan *complaint* yang tidak stabil atau

tidak bisa diprediksi menyebabkan kesulitan bagi seorang *customer service* dalam memberikan waktu atau pun penyelesaian keluhan nasabah ataupun hal lainnya.

2. Pembahasan Penelitian

Customer service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang dberada di *front office* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang besar salah satunya dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Customer service juga memiliki tanggung jawab dalam mengatasi keluhan-keluhan nasabah, dalam memberikan penyelesaian keluhan nasabah maka *customer service* ikut memberikan sokongan atau bantuan yang diberikan dalam mengatasi keluhan nasabah. Adapun sokongan yang diberikan *customer service* yang terdiri dari 4 bentuk kontribusi yaitu:

a. Kontribusi dalam bentuk materi

Hal yang bersifat materi misalnya seseorang memberikan bantuan kepada nasabah dalam bentuk pemberian informasi ataupun pemberian dalam bentuk barang kepada nasabah, contohnya pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar yaitu memberikan informasi kepada nasabah yang melaporkan keluhan dengan memberitahukan nasabah mengenai prosedur-prosedurnya atau syarat-syarat yang harus dipenuhi, serta memberikan fotocopy secara gratis atau cuma-cuma, memberikan buku panduan kepada nasabah agar nasabah mudah memahami, mengganti buku tabungan secara cuma-cuma, memberikan cetakan suatu transaksi.

b. Kontribusi dalam bentuk tindakan

Tindakan merupakan perilaku yang dilakukan oleh individu yang kemudian dapat membantu seseorang dalam menyelesaikan permasalahannya, kontribusi *customer service* dalam bentuk tindakan yang dilakukan oleh seorang *customer service* dalam membantu nasabah yaitu pelayanan yang diberikan dalam bentuk sikap atas solusi yang diberikannya. Contohnya dalam melayani nasabah yang marah-

marah sikap yang ditunjukkan oleh nasabah tetap sabar, senyum, dan ramah serta bisa memberikan ketenangan kepada nasabah.

Kontribusi yang diberikan *customer service* dalam bentuk tindakan terkait dengan dimensi pokok pelayanan yaitu:

- 1) *Responsivitas* atau daya tanggap, merupakan kesediaan dan kesiapan *customer service* untuk membantu nasabah, contohnya ketepatan waktu saat memberikan pelayanan, cepat tanggap dalam pemberian solusi seperti pengiriman slip transaksi secepatnya, pemblokiran rekening yang dilakukan saat keluhan ATM tertelan, mencetak struk token listrik saat keluhan kurangnya saldo tetapi token yang tidak masuk, kecepatan kembali dalam menghubungi nasabah.
- 2) Dimensi pelayanan akses, merupakan pemberian tindakan dengan menyediakan *call center* sehingga mempermudah nasabah dalam melaporkan keluhan jika nasabah tidak bisa datang langsung ke bank tersebut
- 3) Dimensi pelayanan jaminan, yaitu perilaku seorang *customer service* mampu menumbuhkan kepercayaan nasabah dengan tetap menunjukkan sikap yang baik. Contoh jaminan yang diberikan *customer service* dengan memberikan keamanan kepada nasabah yang melaporkan keluhan misalnya keluhan pada ATM tertelan, keamanan yang diberikan oleh pihak bank yaitu dengan mengunci mesin ATM tersebut, sehingga dengan adanya tindakan tersebut pihak bank atau *customer service* sudah memberikan rasa aman kepada nasabahnya.

c. Kontribusi dalam bentuk pemikiran

Pemikiran yaitu seseorang memberikan bantuan kepada orang lain dalam bentuk memberikan pengetahuannya. Adapun kontribusi *customer service* yang diberikan dalam mengatasi keluhan nasabah yaitu:

- 1) Dengan menunjukkan keahliannya, *Customer service* pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar sudah menunjukkan keahlian

atas kemampuan yang dimilikinya, contohnya dalam memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai produk dan jasa serta penggunaannya.

- 2) Dengan memberikan kompetensi kepada nasabah, kompetensi diartikan kemampuan dan kewenangan yang dimiliki oleh seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan yang didasari oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap sesuai dengan standar kerja yang diterapkan, seperti yang dilakukan oleh *customer service* sudah berkompeten kepada nasabah melalui pengetahuan dengan memberikan penjelasan kepada nasabah mengenai produk dan jasa dan tetap memberikan mereka sebuah pengertian agar mereka memahami.
- 3) Kemampuan dalam memahami nasabah yaitu dengan berupaya memahami nasabah seperti menunjukkan perhatian individual dan memberikan ketenangan kepada nasabah saat mereka menyampaikan keluhan.

d. Kontribusi dalam bentuk *professionalisme*

Profesionalisme yaitu keahlian yang dimiliki atau pun menunjukkan profesional dalam bekerja, kontribusi *customer service* yang bersifat *professionalisme* dalam mengatasi keluhan nasabah yaitu:

- 1) Dengan menunjukkan sikap kesopanan kepada nasabah dengan tetap melayani dengan ramah, contohnya ketika *customer service* menghadapi nasabah yang marah maka *customer service* harus berprofesional dengan menunjukkan sikap senyum, sapa dan sabar.
- 2) Profesional dalam penyampaian solusi terhadap permasalahan nasabah, contohnya ketika *customer service* memberikan solusi kepada nasabah terhadap permasalahannya maka *customer service* harus menggunakan bahasa yang mudah mereka pahami termasuk di dalamnya pemberian penjelasan mengenai produk atau jasa, serta layanan yang ditawarkan dan juga mengajarkan nasabah dalam penggunaan produk tersebut.

- 3) Bisa memberikan keyakinan kepada nasabah, artinya *customer service* harus mampu meyakinkan nasabah terhadap solusi yang diberikannya.
- 4) Ketanggapan yang diberikan *customer service* kepada nasabah saat memberikan respon terhadap permasalahan nasabah, contohnya kesiapan *customer service* dalam melayani nasabah

ketika melakukan penanganan masalah atas transaksi nasabah *customer service* mendapati sebuah kendala, kendala yang dihadapi *customer service* itu ada yang berasal dari dalam bank tersebut (Internal) dan ada juga yang berasal dari luar bank tersebut (Eksternal). Kendala yang berasal dari dalam yang di hadapi oleh *customer service* berasal dari sistem yang dimiliki oleh pihak perbankan, yang mana Bank Nagari Syariah mengalami kekurangan *customer service*

Sedangkan kendala yang berasal dari luar yang di hadapi oleh *customer service* berasal dari nasabah itu sendiri yaitu nasabah yang kurang memahami bagaimana sistem yang ada diperbankan syariah dan bagaimana tahapan yang harus di lalui, kemudian ada nasabah tidak mau menerima atas solusi yang diberikan, dan juga kedatangan keluhan nasabah tidak stabil atau tidak bisa diprediksi. Disamping itu kendala eksternal bisa terjadi karena jaringan macet ataupun listrik mati sehingga menghambat *customer service* dalam melanjutkan proses transaksinya.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *customer service* Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar sudah melaksanakan secara sempurna sesuai dengan teori secara baik berupa:

a. Kontribusi materi

- 1) Memberikan buku panduan kepada nasabah
- 2) Memberikan fotocopy bahan yang secara gratis secara cuma-cuma.
- 3) Mengganti buku tabungan yang lama dengan yang baru secara cuma-cuma.

- 4) Memberikan cetakan suatu transaksi.
- b. Kontribusi tindakan, berupa:
- 1) Memberikan responsivitas atau daya tanggap yang cepat
 - 2) Dengan memberikan layanan akses berupa *call center* kepada nasabah agar memudahkan nasabah.
 - 3) Dengan memberikan pelayanan jaminan agar nasabah tetap aman.
- c. Kontribusi pemikiran, berupa:
- 1) Dengan menunjukkan kehandalan yang dimiliki *customer service*
 - 2) Dengan memberikan kompetensi kepada nasabah
 - 3) Kemampuan dalam memahami nasabah
- d. Kontribusi profesionalisme, berupa:
- 1) Dengan menunjukkan sikap kesopanan kepada nasabah dan tetap melayani nasabah dengan ramah
 - 2) Berprofesional dalam penyampaian solusi terhadap permasalahan nasabah.
 - 3) Mampu meyakinkan nasabah terhadap solusi yang diberikan
 - 4) Harus sigap dalam melayani nasabah.

Adapun kendala yang dihadapi *customer service* dalam memberikan penanganan masalah kepada nasabah yaitu kendala yang berasal dari dalam bank itu sendiri yaitu bank yang mengalami jumlah *customer service* terbatas. Dan adapun kendala yang berasal dari luar bank itu sendiri yaitu, nasabah yang sulit mengerti bagaimana sistem yang ada diperbankan serta bagaimana tahapan yang harus dilalui, kemudian ada dari nasabah yang tidak mau menerima atas solusi yang diberikan, kedatangan keluhan tidak bisa diprediksi, dan juga dipengaruhi jaringan yang sering macet.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kontribusi *customer service* dalam mengatasi keluhan (*handling complaint*) untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar, maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi *customer service* dalam mengatasi keluhan (*handling complaint*) untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar sudah dilaksanakan secara sempurna sesuai dengan teori pelayanan Perbankan Syariah yang meliputi 4 macam bentuk kontribusi yaitu kontribusi materi, kontribusi tindakan, kontribusi pemikiran, dan kontribusi profesionalisme. Sedangkan kendala yang dihadapi *customer service* dalam memberikan penanganan masalah kepada nasabah yaitu berupa kendala internal dan eksternal. Kendala internal berupa jumlah pegawai *customer service* terbatas, sedangkan kendala eksternal berupa kedatangan keluhan yang tidak bisa diprediksi, nasabah sulit mengerti bagaimana sistem yang ada diperbankan dan bagaimana tahapan yang dilalui, dan ada dari nasabah yang tidak mau menerima atas solusi yang diberikan, serta jaringan internet sering macet.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang kontribusi *customer service* dalam mengatasi keluhan (*handling complaint*) untuk meningkatkan kepuasan nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar, maka peneliti memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Bagi perbankan

Diharapkan pihak bank agar menambah pegawai *customer service*, karena posisi *customer service* sangat berperan dalam memberikan kepuasan nasabah di zaman yang syarat dengan pelayanan online ini karena banyaknya keluhan yang masuk. Dan pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar diharapkan untuk menyediakan *customer service* yang khusus

dalam melayani keluhan nasabah agar lebih fokus, kemudian pihak Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar harus memberikan sosialisasi dan literasi tentang sistem dan prosedur layanan perbankan syariah. Dan kepada pihak penyedia internet agar semakin meningkatkan pelayanannya.

2. Bagi nasabah

Diharapkan nasabah sebelum memutuskan untuk menjadi nasabah Bank Nagari Syariah atau pun Bank lainnya mereka sudah mengetahui apa itu perbankan syariah dan mengetahui bagaimana sistem kerja yang ada di perbankan syariah.

3. Untuk penelitian selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat memperluas teori mengenai kontribusi, sehingga nantinya dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi perbankan baik konvensional maupun syariah untuk menangani *complaint* nasabah.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Andeani, M. S. (2020). Peranan Customer Service dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Pekanbaru. *Skripsi UIN SUSKA RIAU*, 28.
- Andrianto. (2019). *Manajemen Bank Syariah*. Yogyakarta: PT Gramedia Group.
- Antonio, M. S. (2001). *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani.
- Ascarya. (2008). *Akad dan Produk Syariah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Astuti, W. (2018). Kontribusi Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat. *Studi Agama dan Masyarakat*, 44.
- Drs. Ismail, M. A. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Fandy Tjiptono, P. D. (2017). *Service Management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset.
- Fausi, H. A. (2017). *Pelayanan Konsumen*. Yogyakarta: Parama Publishing.
- Ferawati, R. (2017). Kontribusi Bank Syariah Mandiri Cabang Jambi Dalam Pembiayaan UMKM di Kota Jambi. *Jurnal Nur El-Islam Pendidikan dan Sosial Keagamaan*, Vol. 4(No. 2), 191.
- Gea, A. A. (2005). *Relasi dengan Dunia (Alam, Iptek dan kerja)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Hariyanti, P. (2013). Pengaruh Aktivitas Customer Service dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Capem Panam Pekanbaru. *Jurnal Komunikasi*, ISSN 1907-898X, Vol. 8(No. 1), 64.
- Ikatan Bankir Indonesia, (. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ikhwan, D. (2021). *Pendidikan Agama Islam Berbasis Islam Kontemporer Perspektif Indonesia*. Kartasura: Tahta Media Group.
- Iska, S. (2012). *Sistem Perbankan Syariah di indonesia*. Yogyakarta: Fajar Media Press.
- Ismail, D. (2011). *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana.
- Joni, d. (2019). Analisis peran Customer Service di Bank BNI Syariah KCP Plered. *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 2(No. 1), 18-19.

- Kasmir, S. M. (2003). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, S. M. (2004). *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana.
- Koeswara, S. (n.d.). Analisis besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA, Tbk Cabang. *Jurnal Pasti, Vol. VIII*(No. 1), 3.
- Kurniati Karim, S. M. (2020). *Aspek Kepuasan Nasabah Berdasarkan Kualitas Jasa Perbankan*. Surabaya: Cv Jakad Media Publishing.
- Mintalangi, S. S. (2019). Analisis Kontribusi Pajak dan Retribusi Daerah Terhadap PAD di Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal EMBA, Vol. 7*(No. 4), 4.
- Muhammad Fachmi, S. M. (2020). *Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah*. Malang: CV. Pustaka Learning Center.
- Mustofa, U. A. (2015). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah di Surakarta. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, Vol. 01*(No. 02), 97.
- Nagari, Y. B. (2012). Analisis Kontribusi Pemberian Beasiswa Djarum Terhadap Peningkatan Prestasi Akademik Mahasiswa Penerima Tahun Angkatan 2010/2011 Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Universitas Negeri Yogyakarta*, 11.
- Perpustakaan Nasional, (. (2003). *Bank Syariah, konsep, produk dan implementasi Operasional*. Jakarta: Perbankan Syariah Institut Bankir Indonesia.
- Rosidin. (2020). *Fikih Muamalah*. Malang: Anggota IKAPI.
- Satriyanti, E. O. (2012). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat di Surabaya. *Jurnal Of Business and Banking, Vol. 2*(No. 2), 174.
- Shofiati, K. A. (2016). Prosedur Handling Complaint di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Temanggung. *Skripsi IAIN Purwokerto*, 18.
- Sudarsono, H. (2003). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Yogyakarta: CV. Adipura.
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode penelitian Kuantitatif, kualitatif*. Bandung: Alfabeta, cv.

- Sujana, W. (2019). *Upacara Nyiramang Layon*. Darmasaba: IKAPI.
- Sukendra, K. (2020). *Instrumen Penelitian*. Pontianak: Mahameru Press.
- Sumitro, W. (2004). *Asas-Asas Perbankan islam* . Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Susi I, S. M. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya, Vol 2*(No. 01), 4.
- Syafrida Hafni Sahir, d. (2020). *Keterampilan Manajerial Efektif*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Venny Natalie Rembet, d. (2020). Pengaruh Service Performance, Kepercayaan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sulutgo Cabang Beo. *Jrunal EMBA, Vol. 8*(No. 3), 334.
- Wahjono, S. I. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widana, I. K. (2020). *Buku Ajar Technopreneurship*. Bandung: PT. Panca Terra Firma.