

**PERANAN DAN STRATEGI *CUSTOMER SERVICE REPRESENTATIVE* DALAM *HANDLING COMPLAINT* UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP CURUP**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.E)  
Program Studi Perbankan Syariah



**OLEH:**

**RISKI KURNIA PUTRI**

**NIM: 19631086**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
2023**

Hal: Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth, Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

Di

Curup

*Assalamualaikum Wr. Wb*

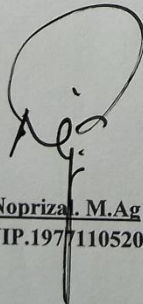
Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa **Skripsi Riski Kurnia Putri** Mahasiswa IAIN Curup yang berjudul: "**Peranan dan Strategi Customer Service Representative dalam Handling Complaint untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup**", sudah dapat diajukan dalam Sidang Munaqosyah Prodi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan, terimakasih.

*Wassalamualaikum Wr. Wb*

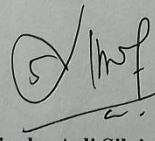
Curup, 12 September 2023

**Pembimbing I**



**Nopriza. M. Ag**  
NIP.197711052009011007

**Pembimbing II**



**Sineba Arli Silvia. M.E**  
NIDN.2019059105

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini

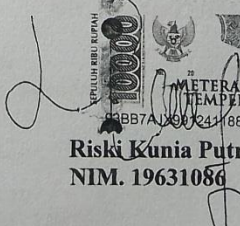
Nama : Riski Kurnia Putri  
Nomor Induk Mahasiswa : 19631086  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, September 2023  
Penulis,

  
1000  
METERAI  
TEMPEL  
BBB7A1X01241088  
**Riski Kurnia Putri**  
**NIM. 19631086**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP  
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan Dr. AK Gani NO. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010 Kode Pos 39119  
Website/facebook: fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email [fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com](mailto:fakultassyariah&ekonomiislam@gmail.com)

**PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA**

Nomor : 535 /In.34/FS/PP.00.9/12/2023

Nama : Riski Kurnia Putri  
Nim : 19631086  
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syari'ah  
Judul : Peranan dan Strategi *Customer Service Representative* dalam  
*Handling Complaint* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah  
Bank Syariah Indonesia KCP Curup

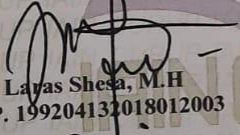
Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup,  
pada:

Hari/Tanggal : Senin, 27 November 2023  
Pukul : 13.30-15.00 WIB  
Tempat : Ruang II Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN  
Curup

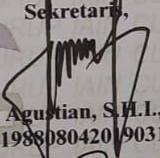
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana  
Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syari'ah

**TIM PENGUJI**

Ketua

  
Layas Shesa, M.H  
NIP. 199204132018012003

Sekretari,

  
Tomi Agustian, S.H.I., M.H  
NIP.198808042019031011

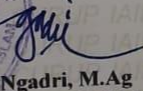
Penguji I,

  
Rahman Arifin, M.E  
NIP. 198812212019031009

Penguji II,

  
Andriko, M.E.Sy  
NIP.198901012019031019

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

  
Dr. Ngadri, M.Ag

NIP. 19690206 199503 1 001

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq, hidayah serta inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini. Shalawat serta salam senantiasa Allah limpahkan kepada junjungan kita Baginda Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabatnya, berkat beliau pada saat ini kita berada dalam zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Adapun skripsi penulis disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi tingkat sarjana (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Untuk itu kiranya para pembaca yang arif dan budiman dapat memaklumi atas kekurangan dan kelemahan yang ditemui dalam skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, maka tidaklah mungkin penulis dapat menyelesaikan skripsi ini, untuk itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memberikan sumbangsih dalam menyelesaikan skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah., M.Pd.I selaku Rektor IAIN Curup.
2. Bapak Dr. H Ngadri, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Bapak Oloan Muda Hasim Harahap, Lc.,MA selaku wakil Dekan I, Dr. Nurjanah, M.Ag selaku wakil Dekan II Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

3. Bapak Khairul Umam Khudhori, M.E.I selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.
4. Bapak Noprizal, M.Ag selaku Pembimbing I, dan Sineba Arli Silvia, M.E selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bank Syariah Indonesia KCP Curup yang telah mau menerima, membantu, mendorong selama jalannya penelitian.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih terdapat kekurangan dan kesalahan maka dari itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Curup, Agustus 2023

Penulis

**Riski Kurnia Putri**

**NIM. 19631086**

# **MOTTO**

Jangan lupa mengucapkan 3 kata ajaib  
Maaf, Tolong Dan Terimakasih

**“Riski Kurnia Putri”**

## PERSEMBAHAN

Terukir dalam hati kata syukur yang begitu besar atas kemenanganku yang telah kuraih dari perjalanan dan perjuangan yang begitu panjang, penuh dengan cobaan, rintangan, dan hambatan, namun itu semua dapat kuatasi dengan sabar, tabah, serta tawakkal kepada Allah SWT. Keberhasilan ini bukanlah akhir dan tujuanku, tapi justru merupakan awal dari perjuangan panjang yang akan ku gapai selanjutnya. Terlepas dari kata syukur alhamdulillah atas anugrah-Nya, dengan rasa bangga, bahagia, dan penuh kasih sayang ku persembahkan karya Ilmiahku ini kepada kepada orang-orang yang sangat berjasa dalam hidupku, rela berkorban hanya untuk keberhasilanku, tak pernah mengenal lelah dan duka demi mengukir kebahagiaan untuk diriku:

1. Kepada kedua orangtuaku yang telah mengupayakan segala hal demi anaknya meraih gelar sarjana, kepada Bapakku Marsono yang telah bekerja keras tak kenal lelah, berdoa tak kenal waktu, yang mempunyai mimpi melihat anaknya memakai baju toga. Kepada Mamakku Suliyah yang selalu mensupport atas apapun pilihan anaknya.
2. Kepada saudaraku, Eko Purnomo yang selalu memberikan support secara finansial, Bangkit Setiawan dan Nandang Gus Taufik masku yang menjadi motifasiku, Lingga Eri Rahma Adikku yang selalu mengalah demi pendidikanku. Terimakasih juga kepada saudari-saudari Iparku yang selalu mendoakan keberhasilan dalam menyelesaikan skripsi ini.



3. Untuk keluarga kedua Bpk. Suratno dan Ibu Sustriana yang selalu memberikan tempat untukku bercerita dan pemberi semangat.
4. Untuk Dika Ruidiyanto, terimakasih telah memberikan support dan, menjadi tempat berkeluh kesah. Memberikan ide dan gagasan yang sangat membantu dalam penulisan skripsi ini.
5. Untuk temanku, Lupiyani padillah yang selalu ada ketika penulis membutuhkan bantuan, selalu memberikan support gizi yang baik, menerima keresahan ketika penulis akan menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih juga untuk Riski AnGustina yang menjadi teman perjalananku selama ini dan memotifasiku untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih kepada Syafni Nabila dan Riska Wijayanti yang telah menemani perjalanan semasa perkuliahan, semangat aku percaya kalian bisa. Terimakasih terkhusus kepada adik Maria Ulva Khasanah dan Laily Izun yang selalu mensupport dan membantu kelancaran dalam penyelesaian skripsi.
6. kepada keluarga Bapak Wardi dan Ibu Herawati yang telah menerima dengan tangan terbuka serta selalu mendukung semasa kuliah, kepada Nadia Obella dan keluarga yang sudah memberikan rasa kasih sayang keluarga, Nadia Dwi Aryani yang gagal dalam pendidikan tetapi tidak dengan masa depan, keluarganya yang memberikan support serta memberikan motifasi ketika penulis mengalami masa-masa sulit.

7. Terimakasih kepada bibikku Mushati yang selalu memberi support dan masukan ketika penulis mengalami kesulitan, kepada kaka sepupuku Dr. Muhammad Faizul Amirudin, M.Pd.I yang telah membantu penyelesaian skripsi ini.

Dan terimakasih kepada pakde halim yang menjadi motifasi penulis.

8. Bapak Noprizal, M.Ag selaku Pembimbing I, dan Sineba Arli Silvia, M.E selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan petunjuk dalam penyusunan skripsi ini.

9. Bapak Hendrianto, M.A selaku pembimbing Akademik.

10. Bank Syariah Indonesia KCP Curup yang telah mau menerima, membantu, mendorong selama jalannya penelitian.

## ABSTRAK

### **Riski Kurnia Putri (19631086) : Peranan dan Strategi *Customer Service Representative* Dalam *Handling Complaint* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup**

Peranan adalah suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu peristiwa, *complaint* nasabah merupakan ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh kerugian financial yang diduga akibat kesalahan bank. Pengaduan ini tentunya pertama kepada petugas *Customer Service Representative*. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana peranan dan strategi *Customer Service Representative* dalam *Handling Complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi. Data primer didapat langsung dari informan dengan cara mewawancarai berkaitan dengan isu penelitian sedangkan data sekunder berupa dokumen-dokumen, website, profil dan struktur organisasi pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup. Semua data tersebut merupakan bahan-bahan untuk mendeskripsikan Peranan *Customer Service Representative* Dalam *Handling Complaint*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Customer service representative* sangat berperan penting dalam *handling complaint*, dimana *complaint* yang diajukan nasabah sendiri bervariasi yaitu: *complaint* mengenai lokasi ATM, ATM tertelan, dan tarik tunai yang gagal, ada juga nasabah yang mengajukan *complaint* mengenai aplikasi BSI *mobile* yaitu: Transfer gagal, dan *Maintenance* jaringan. Strategi yang dilakukan oleh *Customer Service Representative* ketika menghadapi nasabah *Complaint* adalah dengan bersikap empati, kemudian mendengarkan keluhan nasabah terlebih dahulu, memberikan solusi terhadap keluhan nasabah dan ketika sudah terselesaikan maka *Customer Service Representative* akan meminta maaf terhadap keluhan yang terjadi.

**Kata Kunci : Peranan, *Complaint*, *Handling Complaint*.**

## DAFTAR ISI

### COVER

<b>HALAMAN PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xv</b>

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Masalah.....	6
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
F. Kajian Literatur.....	7
G. Penjelasan Judul.....	10
H. Metode Penelitian.....	14

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Peranan.....	21
B. <i>Customer Service Representative</i> .....	21
1. Fungsi.....	22
2. Tugas Dan Tanggung Jawab.....	24
3. Syarat Menjadi CSR.....	25

4. Mutu Pelayanan.....	29
C. <i>Handling Complaint</i> .....	31
1. Point Penting Dalam <i>Handling</i> .....	31
2. Aspek Penting CSR Dalam <i>Handling Complaint</i> .....	33
3. Proses <i>Handling Complaint</i> .....	34
4. Penanganan Dan Penyelesaian <i>Complain</i> .....	35
D. Kepuasan Nasabah .....	36
1. Metode Pengukuran .....	36
2. Faktor-Faktor .....	38

### **BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI**

A. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia .....	39
B. Visi Dan Misi .....	41
C. Struktur Organisasi .....	42
D. Kegiatan Pokok Bank Syariah Indonesia.....	43

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian .....	46
B. Pembahasan Temuan Penelitian.....	60

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	70
B. Saran.....	71

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah nasabah <i>complaint</i> BSI tahun 2023 .....	4
--	---



## DAFTAR GAMBAR

0.1 logo Bank Syariah Indonesia .....	40
---------------------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Menurut Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, bank adalah suatu badan usaha yang bersifat baku yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat.<sup>1</sup> Bank juga harus melakukan inovasi dan menciptakan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, karena yang dibutuhkan masyarakat adalah kepuasan layanan perbankan, dengan berbagai layanan yang menarik dari berbagai bank, masyarakat akan lebih pilih-pilih dalam memilih lembaga keuangan yang menurutnya terbaik.<sup>2</sup>

Usaha jasa perbankan merupakan usaha jasa yang berlandaskan asas kepercayaan dengan mengutamakan permasalahan kualitas pelayanan. Industri perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan operasional perbankan. Bank berlomba-lomba untuk menunjukkan rasa hormat yang lebih besar kepada nasabah dan mengembangkan layanan yang unggul.

---

<sup>1</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm.3

<sup>2</sup> Nani Supardi Dan Tineke Wolok, “*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*” Laporan Penelitian. (Fak. Ekonomi Dan Bisnis Universitas Gorontalo, Gorontalo, 2014), hlm.1

Salah satu kegiatan bank khususnya bank syariah adalah memberikan pelayanan perbankan kepada nasabah,, menyalurkan dana atau memberikan pembiayaan dan berupaya menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk tabungan dengan berpedoman pada hukum syariah yaitu Al-Quran dan As-Sunnah. Produk bank syariah adalah pembiayaan perbankan syariah berupa giro, tabungan, deposito, bagi hasil, penjualan, sewa guna usaha, dan pinjaman. Produk selanjutnya adalah jasa perbankan seperti dana talangan, anjak piutang, transfer, jual beli mata uang asing, gadai, investasi gabungan dan pinjaman sosial.<sup>3</sup>

Bank selalu memperhatikan service atau pelayanan oleh sebab itu diperlukan sumber daya manusia yang memadai dan kompeten di bidang perbankan syariah. Bank harus menyiapkan pegawai yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. Karyawan yang diharapkan mampu memuaskan keinginan dan kebutuhan nasabah disebut perwakilan layanan pelanggan.<sup>4</sup> Pelayanan nasabah atau *customer service representative* disini maksudnya ialah pelayanan nasabah yang mempunyai tugas memberikan informasi mengenai produk atau jasa yang dipasarkan. Seorang *customer service representative* dituntut harus mampu bersikap tenang dalam situasi seburuk apapun, mendengarkan apa yang di katakan nasabah dengan baik, mampu mengambil tindakan secepat dan sebaik mungkin.

---

<sup>3</sup>Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017). hlm.111

<sup>4</sup> Meryana. Skripsi, “Peran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relation Dalam Mengatasi Handling Complaint Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi,” (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020), hlm.18

Berdasarkan fungsi *customer service representative* dapat dijabarkan tugas yang sesuai fungsinya adalah sebagai berikut: *front line offer*, *liasson officer*, Pusat Informasi, *resepsionis customer service*, sales atau penjual, pelayanan, konsultan, dan Penanganan masalah.<sup>5</sup>

Secara umum *customer service representative* berperan sebagai berikut mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah dan berusaha untuk mendapat nasabah baru melalui berbagai pendekatan, seperti meyakinkan calon nasabah tentang kualitas produk.<sup>6</sup> Pelayanan yang baik dan berkualitas bukan hanya melayani tetapi juga mengerti, memahami dan juga merasakan. Seorang *customer service representative* harus mampu memahami dan mengerti maksud dan tujuan kemana arah keluhan yang disampaikan oleh nasabah sehingga solusi yang nantinya akan diberikan juga sesuai dengan masalah yang nasabah sedang hadapi. Peranan *customer service representative* juga menjadi salah satu sumber daya manusia yang diperlukan dalam sebuah bisnis. Dalam pemberian layanan, peran *customer service representative* berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, sehingga diperlukan *customer service representative* yang dapat menyelesaikan *complaint* nasabah serta menjelaskan berbagai produk dan informasi perbankan secara detail.

---

<sup>5</sup> Meryana, Skripsi, “Peran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relation Dalam Mengatasi Handling Complaint Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi,” (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020), hlm.31-34

<sup>6</sup> Kasmir, “Pemasaran Bank,” (Jakarta: Kencana, 2018), hlm.181

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Nasabah *Complaint* Bank Syariah Indonesia**  
**KCP Curup 2023**

No	Periode	Atm Tertelan	Tarik Tunai	Transfer Gagal	Maintenance Jaringan
1	TRIWULAN I	3	10	4	1
2	TRIWULAN II	2	13	7	4
3	TRIWULAN III	4	11	6	2
<b>TOTAL</b>		<b>67</b>			

*Sumber: Bank Syariah Indonesia KCP Curup, 2023<sup>7</sup>*

Pada tabel diatas dapat dilihat triwulan I ada 3 nasabah yang mengajukan *complaint* atm yang tertelan, 10 nasabah *complaint* tarik tunai kemudian 4 nasabah *complaint* transfer melalui aplikasi BSI *mobile* gagal dan 1 nasabah *complaint* *maintenance* jaringan, pada triwulan II ada 2 nasabah yang mengajukan *complaint* atm yang tertelan, 13 nasabah *complaint* tarik tunai kemudian 7 nasabah *complaint* transfer melalui aplikasi BSI *mobile* gagal dan 4 nasabah *complaint* *maintenance* jaringan. Triwulan III, 4 nasabah yang mengajukan *complaint* atm yang tertelan, 11 nasabah *complaint* tarik tunai kemudian 6 nasabah *complaint* aplikasi BSI *mobile* gagal dan 2 nasabah *complaint* *maintenance* jaringan.

---

<sup>7</sup> Martha Wira Utama, *Customer Service Representative* Bank Syariah Indonesia, Wawancara, tanggal 17 Juli 2023, Pukul 16:06 WIB

Periode triwulan I terdapat 18 nasabah *complaint* tetapi pada triwulan II mengalami peningkatan 8 nasabah yang mengajukan *complaint* yang berjumlah 26 nasabah, kemudian pada triwulan III mengalami penurunan 3 nasabah yang mengajukan *complaint* yaitu berjumlah 23 nasabah, total nasabah yang sudah mengajukan *complaint* ke Bank Syariah Indonesia dari triwulan I, triwulan II, triwulan III berjumlah 67 nasabah *complaint*.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **Peranan dan Strategi Customer Service Representative dalam Handling Complaint untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup.**

## **B. Fokus Masalah**

Fokus penelitian ini untuk membatasi permasalahannya dengan membahas standar penilaian, standar proses dan penekanan fokus permasalahannya apa peranan dan strategi *customer service representative* dalam *handling complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah bank syariah indonesia kantor cabang pembantu curup.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latarbelakang di atas, adapun rumusan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana peranan *customer service representative* dalam *handling complaint* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup?



2. Strategi apa yang dilakukan *customer service representative* dalam *handling complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian diatas maka penelitian ini bertujuan Untuk:

1. Mengetahui Peranan *customer service representative* dalam *handling complaint* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup.
2. Untuk mengetahui strategi yang dilakukan *customer service representative* dalam *handling complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup.

#### **E. Manfaat Penelitian**

1. Secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap berkembangnya ilmu pengetahuan, terutama dalam hal *customer service representative* yang diharapkan nantinya akan terus mengalami peningkatan ke arah yang lebih baik lagi.

2. Secara praktis

- a. Bagi Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup

hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan yang berguna untuk meningkatkan pelayanan terhadap setiap keluhan yang ada di bank tersebut.

b. Bagi nasabah

Hasil penelitian diharapkan nantinya nasabah lebih cermat dalam mengajukan setiap keluhannya ke Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup.

## F. Kajian Literatur

Dari hasil pengamatan penulis mengenai masalah *customer service representative* dalam *handling complaint* ada beberapa penelitian yang hampir sama dengan masalah yang penulis angkat.

Adapun kajian literatur sebagaimana tercantum dalam judul yang diangkat adalah sebagai berikut.

1. Yemi Marleza mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu dengan judul skripsi **Peranan *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu**. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dimana menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan *customer service representative* dalam mengatasi keluhan nasabah Bank Muamalat Cabang Bengkulu sangat penting.<sup>8</sup>
2. Nurul Alfiyah mahasiswa Program Studi Kesehatan Masyarakat Stikes Bhakti Husada Madiun dengan judul skripsi **Hubungan Penangan Keluhan atau *Complaint Handling* Terhadap Loyalitas**

---

<sup>8</sup> Yemi Marleza, Skripsi, *Peranan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu*. (Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2019), hlm.7

### **Pelanggan Studi Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Islam Siti Aisyah Madiun.**

Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dimana menggunakan instrument penyebaran kuesioner. Perbedaannya yang akan peneliti lakukan terdapat pada metode dimana penulis akan menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, kemudian perbedaan selanjutnya terdapat pada tempat penelitian.<sup>9</sup>

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan penanganan keluhan terhadap loyalitas pelanggan di instalansi rawat inap RSI Siti Aisyah madiun pada tahun 2018.

3. Eduar Baene mahasiswa Program Studi Manajemen dan Fakultas Ekonomi Universitas Nias, Indonesia dengan judul **Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit**. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah riset deskriptif kualitatif dimana didasarkan pada data kualitatif yang berbentuk pernyataan-pernyataan.<sup>10</sup> Perbedaan penelitian ini dengan yang akan penulis teliti adalah pada subjek permasalahan

Hasil penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis peranan *customer service* terhadap jasa kredit pada pergadaian.

---

<sup>9</sup> Nurul Alfiyah, Skripsi, *Hubungan Penangan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan*, (Madiun: Stikes Bhakti Husada Mulia, 2018), hlm.62

<sup>10</sup> Eduar Baene, "Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit", *jurnal akuntansi manajemen dan ekonomi (JAMAE)*, Vol. 1, No. 1, Mei (2022), Page 102-107

4. Ervina Ningrum mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo Semarang dengan judul skripsi **Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen *Complaint* BPD CARD Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat**. Metode penelitian ini adalah kualitatif dan hasil dari penelitian mengenai bagaimana peranan dari *customer service representative* dalam menangani *handling complaint* tentang BPD Card.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya *customer service* memegang peranan penting dalam mengelola *complaint* dari nasabah. Perbedaan terletak pada masalah yang akan *customer service* tangani, dimana penulis akan meneliti apa peranan dan strategi oleh *customer service representative* Bank Syariah Indonesia KCP Curup dalam mengatasi *complaint* nasabah ATM, dan aplikasi BSI *Mobile*.<sup>11</sup>

5. Gania Septian Faidatur mahasiswa Fakultas Bisnis dan Ekonomi Islam UIN Kiai Achmad Siddiq Jember judul skripsi **Peranan *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah atau *Handling Complaint* Studi BPRS Bhakti Sumekar Kc Jember**.

Metode dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang merupakan pencarian fakta dengan interpretasi alamiah.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Ervina Ningrum, Skripsi, "*Peranan Customer Service Dalam Manajemen Complaint BPD CARD Studi Kasus Di Bank Jateng*", (Semarang: UIN Walisongo, 2016), hlm.7

<sup>12</sup> Gania Septian Faidatur, Skripsi, "*Peranan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (handling complaint) Studi BPRS Bhakti Sumekar*", (Jember UIN KIAI Ahmad, 2022), hlm.51

Hasil penelitian membahas mengenai peranan *customer service* dalam mengatasi masalah dan juga untuk mengetahui sebab-sebab penghambat dalam *handling complaint*.

## G. Penjelasan Judul

Sebelum menjelaskan skripsi ini lebih jauh, penulis akan terlebih dahulu menjelaskan judul dengan maksud menghindari kesalahpahaman dalam pengertian. Judul skripsi ini adalah **Peranan dan Strategi Customer Service Representative dalam Handling Complaint untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup.**

### 1. Peranan

Peranan menurut *terminology* adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh seseorang yang berkedudukan di masyarakat. Peran secara *estimologi* berarti seseorang yang melakukan tindakan yang dimana tindakan tersebut diharapkan oleh orang lain.

Peranan merupakan aspek dinamis dari kedudukan, suatu peranan mencakup paling sedikit tiga hal berikut:<sup>13</sup> peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang di dalam masyarakat. Peranan merupakan suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu dalam masyarakat, peranan juga dapat dikatakan sebagai pelaku individu yang penting bagi struktur sosial.

---

<sup>13</sup> J.M. Henny Wiludjeng, Dkk, Skripsi “*Sosiologi Untuk Mahasiswa Fakultas Hukum,*” (Jakarta Selatan: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2020), hlm. 78

Peranan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berasal dari kata peran. Peran memiliki makna yaitu seperangkat tingkat diharapkan yang dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat.<sup>14</sup>

## 2. Strategi

Strategi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.<sup>15</sup> Istilah Strategi berasal dari bahasa Yunani *strategia* yang diartikan sebagai “*the art of the general*” atau seni seorang panglima yang biasanya digunakan dalam peperangan.

Jadi strategi adalah rencana yang disusun untuk mencapai sesuatu yang khusus.

## 3. *Customer Service Representative*<sup>16</sup>

*Customer service representative* secara *etimologis* adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, secara *terminologis* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah. *Customer service representative* memegang peranan yang sangat penting, dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service representative* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat.

---

<sup>14</sup>Kamus Besar Bahasa Indonesia, “*Pengertian Peranan*”, ( Jakarta : Balai Pustaka,2007 ) hlm.845

<sup>15</sup> Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm.1092

<sup>16</sup> Meryana, Skripsi, “*Peran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relation Dalam Mengatasi Handling Complaint Pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Kotabumi*,” (Lampung: Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2020), hlm.30



Pelayanan pelanggan atau sering disebut dengan *customer service*, saat ini memberikan peranan yang cukup besar dalam menaikkan omset penjualan perusahaan *customer service* untuk bidang jasa sangat memegang peranan penting dan berujung kepada kenaikan laba atau keuntungan.

#### 4. *Handling complaint* atau mengatasi keluhan

*Handling complaint* adalah teknik penanganan atau mengelola keluhan nasabah dengan cepat tepat dan memuaskan.<sup>17</sup> Supaya pelanggan merasa puas, sikap kita dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. *Handling complaint* atau disebut dengan penanganan keluhan adalah secara sederhana, keluhan bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan.

Ketidakpuasan yang dirasakan oleh nasabah ketika membeli dan menggunakan barang baik itu berupa produk fisik atau jasa pelayanan. Keluhan pelanggan tidak bisa diabaikan, karena mengabaikan hal tersebut akan membuat pelanggan merasa tidak dihargai dan tidak diperhatikan sama sekali, oleh karena itu perusahaan haruslah mempunyai sebuah prosedur yang dikhususkan untuk menangani *complaint*.

---

<sup>17</sup> Ikatan Bankir Indonesia, “*Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*,” (Jakarta: PT Gramedia, 2014), hlm.129

## 5. Kepuasan Nasabah

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang perihal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya. Kepuasan juga dapat dijabarkan mengenai tingkatan dimana kinerja anggapan produk atau jasa sesuai dengan ekspektasi pembeli, jika kinerja produk atau jasa tidak memenuhi ekspektasi maka pelanggan akan merasa kecewa dan jika kinerja produk atau jasa sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan merasa puas dan apabila kinerja produk atau jasa melebihi ekspektasi maka pelanggan akan merasa sangat puas.<sup>18</sup>

Kepuasan pelanggan yang diyakini merupakan kunci utama untuk dapat memenangkan persaingan dengan memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui produk dan jasa yang berkualitas.<sup>19</sup> Kepuasan nasabah diperoleh dari pengalaman sejati atau keseluruhan kesan nasabah atas pengalamannya menggunakan jasa perbankan. Kualitas layanan yang baik mampu menciptakan kepuasan nasabah dan dapat dijadikan sarana untuk meningkatkan keunggulan bersaing.

Jadi kepuasan nasabah adalah keadaan dimana keinginan dan harapan dapat terpenuhi melalui jasa yang diberikan oleh perusahaan atau instansi.

---

<sup>18</sup>“*Pengertian Tingkatan Kepuasan*”, juli 25, 2023, <http://www.repository.bsi.ac.id>.

<sup>19</sup>Andi Alfianto Anugrah Ilahi, Arifuddin Arifuddin, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah, *Jurnal Ilmiah Multidisplin Amsir*, Vol.1 No.1 2022. hlm.30

## H. Metode Penelitian

### 1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yaitu untuk mendeskripsikan tentang peranan yang dilakukan *customer service representative* dalam *handling complaint*.<sup>20</sup>

Hasil Penelitian kualitatif adalah mengolah data yang sifatnya deskriptif seperti, wawancara dan dokumentasi. Dasar pemikiran digunakannya jenis penelitian ini adalah karena peneliti ini ingin mengetahui tentang fenomena yang ada dan dalam kondisi yang alamiah bukan dalam kondisi terkendali, labolatoris atau eksperimen. Sehingga jenis penelitian kualitatif deskriptif sangat tepat untuk digunakan.

Sesuai dengan permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu mengenai peranan *customer service representative* dalam *handling complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Curup, maka peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan mendeskripsikan data yang peneliti peroleh sebagai hasil suatu penelitian, dengan menggunakan metode ini maka peneliti akan memaparkan data secara utuh dan dapat dideskripsikan dengan jelas sehingga hasil penelitian ini benar-benar sesuai dengan kondisi lapangan yang ada.

---

<sup>20</sup> Sugiyono, “*Memahami Penelitian Kualitatif*”, (Bandung:Alfabeta. 2014), hlm.62

## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat peneliti melakukan penelitian tentang Peranan dan Strategi *customer service representative* dalam *handling complaint* untuk meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia yang beralamatkan di Kepala Siring, Jl. Merdeka No.287 Kec.Curup Tengah, Kab. Rejang Lebong,

## 3. Subjek/ Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi pada saat penelitian, informan pada penelitian ini nantinya adalah Nasabah dan karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Curup.

## 4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

### a. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah membahas mengenai diperolehnya data dari mana dan orang-orang yang menjadi naasumber pada penelitian tersebut.<sup>21</sup>

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder

#### 1) Data Primer

Data yang didapat dari sumber individu atau kelompok seperti contoh hasil data primer adalah wawancara yang peneliti lakukan.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup>Sugiyono, “*Memahami Penelitian Kualitatif*,” (Bandung: Alfabeta. 2014), hlm. 62

<sup>22</sup>Husein Umar, “*Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*,” (Jakarta: PT Rajagrafindo, 2005), hlm.42

Peneliti menjadikan *customer service representative* dan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor KCP Curup sebagai sumber data utama dalam mencari data yang diperlukan oleh peneliti.

## 2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data data yang bersumber dari sumber-sumber tertulis yang secara baku terkait dan mendukung penelitian.<sup>23</sup> Dengan kata lain data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang tersedia sebelum penelitian dilakukan. Adapun bentuk data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari bahan-bahan kepustakaan, seperti buku-buku referensi, internet, jurnal, tesis, dan data yang diperoleh dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup seperti, profil data informan yang terdiri dari nama informan dan jabatan, serta struktur organisasi.

### b. Teknik Pengumpulan Data

#### 1) Observasi

Observasi adalah mengamati suatu subjek yang diteliti secara langsung atau tidak langsung untuk mengumpulkan data-data yang perlu dikumpulkan sebagai bagian dari penelitian.

---

<sup>23</sup>Sugiyono, "*Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D,*" (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 225

Observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini adalah dari observasi langsung di lokasi penelitian mengenai peran *customer service representative* dalam menyelesaikan pengaduan guna meningkatkan kepuasan nasabah di lokasi Bank Syariah Inonesia KCP Curup.

## 2) Wawancara

Wawancara ialah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada narasumber untuk mendapatkan informasi yang mendalam.<sup>24</sup>

Metode wawancara dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, wawancara langsung dilakukan jika peneliti bertemu secara langsung dengan narasumber, sedangkan wawancara tidak langsung dilakukan melalui, Chat WA. Jenis wawancara terbagi menjadi dua yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara terstruktur yaitu wawancara yang menggunakan pedoman daftar pertanyaan sedangkan wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas yang tidak menggunakan pedoman wawancara, namun pertanyaan berisi poin-poin penting dari masalah yang diteliti.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Rully Indrawan dan Popi Yaniarti, “*Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran*”, (Bandung: Refika Aditama, 2014), hlm.68

<sup>25</sup> Hasnawati, “*Epidomologi diberbagai Aspek*”, (Makasar: Rizmedia, 2022), hlm.210

Pada penelitian ini Penulis menggunakan jenis wawancara terstruktur dimana berarti menggunakan pedoman telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan data.

### 3) Dokumentasi

Penelitian kualitatif pada data dokumentasi menurut Sugiyono bahwa dokumentasi merupakan pelengkap penggunaan metode wawancara yang merupakan salah satu cara untuk membantu peneliti mengumpulkan data dan informasi dengan menggunakan alat telepon genggam sebagai alat penelitian.<sup>26</sup>

### c. Teknik Analisis Data<sup>27</sup>

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

Merupakan proses memasuki lingkungan penelitian dan melakukan pengumpulan data. Data primer berbentuk observasi guna melihat secara langsung suasana, keadaan maupun kenyataan yang terjadi dilapangan. Peneliti perlu langsung mampu berkomunikasi dengan responden atau informan agar mau memberikan jawaban yang terbuka dan benar sesuai keadaan. Data sekunder juga diperoleh dari dokumen maupun arsip data pendukung Bank Syariah Indonesia.

---

<sup>26</sup> Imam Gunawan, “*Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*”, (Jakarta: Sinar Grafika Ofset, 2013), hlm.170

<sup>27</sup> Samiaji Ramayanti, “*Analisis Data Kualitatif*”, (Yogyakarta: Divisi Buku Digital PT Kanisius, 2021), hlm.3

## 2) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Proses reduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai, yaitu sebuah temuan dalam penelitian tersebut.

Data yang diperoleh kemudian direduksi kemudian akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi yang dilakukan peneliti dengan mendengarkan hasil wawancara dari subjek penelitian. Peneliti merapikan kembali hasil catatan observasi lapangan disesuaikan dengan pembahasan penelitian.

## 3) Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data disusun peneliti setelah mendapatkan data yang diperlukan.



4) Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conslusion  
Drawing/Verification*)

Kesimpulan yang dihasilkan dari dua proses sebelumnya diharapkan dapat menjawab rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Penyajian data yang dikemukakan nanti bila telah didukung dengan data-data yang lengkap, maka dapat ditarik kesimpulan yang bersifat kredibel. Pengumpulan data akan berakhir jika peneliti dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan kemudian membentuk pembahasan untuk menarik simpulan dan sajian data.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Peranan**

Secara *etimologis*, peran adalah seseorang yang bertindak sesuai dengan harapan orang lain untuk bertindak. Sedangkan secara *terminologis* adalah seperangkat perilaku yang harus diterapkan oleh anggota masyarakat.

Dengan demikian, kata peran dapat dipahami sebagai suatu perilaku yang diharapkan dari anggota masyarakat dan peran merupakan tugas dan kewajiban yang harus dilakukan seseorang sesuai dengan kedudukannya. Dalam hal ini, peran *customer service representative* adalah melayani pelanggan sesuai tugas dan tanggung jawabnya antara lain bersikap sopan, lemah lembut, dan mampu memberikan solusi terhadap keluhan pelanggan.<sup>1</sup>

#### **B. Customer Service Representative<sup>2</sup>**

*Customer service representative* secara umum berarti seseorang atau departemen yang bekerja langsung dengan pelanggan, selain kasir dan penjaga keamanan yang bertujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan melalui layanan yang diberikan. Singkatnya *customer service representative* melayani semua kebutuhan nasabah melalui pelayanan yang diberikan.

---

<sup>1</sup> Bank Syariah Indonesia KCP Curup, “*Jobdesk Karyawan*”.

<sup>2</sup>Gania Septin Fidatur, Skripsi “*Peran Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (Handling Complaint) Pada BPRS Sumekar Kc Jember*” (UIN Kiai Achmad Siddiq Jember:2022) hlm.12

Jadi kesimpulannya *customer service representative* melayani segala keperluan nasabah baik nasabah menabung nasabah bermasalah atau yang lainnya sesuai dengan *jobdesk* nya.

### 1. Fungsi <sup>3</sup>

Seorang *customer service representative* mempunyai fungsi dan tugas yang harus di embannya, yang berarti fungsi dan tugas ini dapat dilaksanakan dengan sebaik mungkin.

Dalam prakteknya, fungsi dari *customer service representative* adalah sebagai berikut.

#### a. *Resepsionis*

Adalah penerima tamu yang datang ke Bank atau Lembaga Keuangan, yang dimaksud disini adalah nasabah. Melayani pertanyaan yang diajukan oleh nasabah dan memberikan informasi kepada nasabah dengan jelas dan selengkap mungkin secara ramah, sopan, menarik dan menyenangkan, dalam hal ini seorang *customer service representative* ketika sedang melayani nasabah tidak diperbolehkan untuk merokok, makan, minum atau berbicara dengan sesama karyawan lain karena hal itu akan menyinggung dan nasabah merasa diabaikan serta tidak dihargai.

---

<sup>3</sup>Ervina Ningrum, Skripsi, “*Peranan Customer Service Dalam Manajemen Complaint BPD CARD Studi Kasus Di Bank Jateng*”, (Semarang: UIN Walisongo, 2016), hlm.15

Harus selalu berbicara dengan lemah lembut tetapi suara jelas selalu memberikan perhatian kepada nasabah dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah.

b. *Deskman*

Yaitu berfungsi sebagai seorang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.<sup>4</sup> Berarti memberikan informasi mengenai produk-produk yang ada di perusahaan terkait dengan manfaat, ciri-ciri produk dan menjawab pertanyaan nasabah yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan dan juga membantu nasabah yang membutuhkan pertolongan seperti pengisian formulir.

c. *Salesman*

Yaitu berfungsi sebagai seseorang yang menjual produk-produk dari perusahaan dan sebagai pelaksana *cross selling* dengan cara menawarkan produk kepada setiap nasabah yang datang ke bank. Menjual produk dan melakukan *cross selling* kepada nasabah yang datang yaitu dengan cara pendekatan atau mencari pelanggan baru yang nantinya tugas dari *customer service representative* adalah berusaha membujuk pelanggan baru untuk membeli produk serta mempertahankan nasabah lama.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Ervina Ningrum, Skripsi, “Peranan Customer Service Dalam Manajemen Complaint BPD CARD Studi Kasus Di Bank Jateng”, (Semarang: UIN Walisongo, 2016), hlm.15-16

<sup>5</sup>Definisi Pengertian. <https://definispengertian.net>. diakses tanggal 25 juli 2023, Pukul 13:16 wib.

d. *Customer Relation Officer*

Yaitu, berfungsi dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah sehingga nasabah bisa merasa puas, senang dengan pelayanannya serta semakin percaya kepada perusahaan. Seorang *customer service representative* harus menjaga image atau citra suatu perusahaan. Seorang *customer service representative* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya harus jujur dan bertanggung jawab.

**2. Tugas dan tanggung jawab<sup>6</sup>**

- a. Melakukan aktifitas layanan penutupan rekening dan pembukaan calon nasabah dan kepada nasabah.
- b. Menyerahkan buku tabungan, kartu ATM, bilyet deposito, yang merupakan dokumen berharga kepada nasabah
- c. Aktifasi layanan pengguna *e-channel* dan transaksi lainnya kepada nasabah.
- d. Umrah. Dan transaksi Haji yang segera di proses
- e. Melakukan aktivasi produk dana jasa dan pembiayaan dengan melakukan *cross selling*.
- f. Melakukan *maintenance* dan penginputan data nasabah.
- g. Membuat laporan dari pihak eksternal internal
- h. Melakukan dan memproses penyelesaian pengaduan nasabah.

---

<sup>6</sup> Bank Syariah Indonesia KCP Curup, "*Jobdesk Karyawan*".

### 3. Syarat menjadi *Customer Service Representative* Bank Syariah Indonesia<sup>7</sup>

- a. Minimum pendidikan D3
- b. Memiliki pengetahuan tentang pelayanan
- c. komunikasi dan kemampuan bekerjasama yang baik dengan tim
- d. Memiliki sikap pelayanan yang baik

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa tugas dan fungsi dari seorang *customer service representative* adalah mampu melayani, berempati dan bersimpati kepada nasabah dengan mendengarkan berbagai keluhan pelanggan. Perwakilan layanan nasabah harus mampu bertindak sebagai perantara antara bank dan nasabah menjelaskan manfaat dan fitur produk perbankan serta menjual produk kepada calon nasabah dan nasabah lama.

Peranan *Customer Service Representative* secara umum adalah sebagai berikut:<sup>8</sup>

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- b. Cobalah untuk menarik pelanggan baru dengan berbagai metode penjangkauan pelanggan. Misalnya saja meyakinkan pelanggan mengenai kualitas produk yang diberikan kepada pelanggan.

---

<sup>7</sup>Bank Syariah Indonesia KCP Curup, "*Jobdesk Karyawan*".

<sup>8</sup>Kasmir, "*Etika Customer Service*", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.181-

Dasar-dasar pelayanan juga menjadi tugas dan tanggung jawab yang harus sudah dipahami oleh seorang *customer service representative* terutama yang berhubungan dengan pelayanan nasabah. Mengingat karakter dan sifat masing-masing nasabah sangat beragam,

Dasar-dasar pelayanan yang harus sudah dipahami oleh seorang *customer service representative* sebagai berikut:

- a. Berpakaian dan berpenampilan rapih serta bersih yang berarti petugas *customer service representative* harus memakai pakaian yang dikombinasikan dengan menarik dan tidak mencolok serta jika memakai baju lengan panjang jangan digulung karena akan tekesan pakaian yang dikenakan benar-benar mengikat. Menggunakan pakaian seragam jika sudah disediakan oleh perusahaan sesuai jadwal dan waktu yang telah ditentukan.
- b. Percaya diri, memiliki sikap akrab yang seolah-olah sudah mengenal nasabah dan mudah tersenyum serta dalam melayani nasabah tidak dengan keragu-raguan, yakin dan percaya diri yang tinggi.<sup>9</sup>
- c. Menyapa dengan lemah lembut dan berusaha menyertakan nama ketika sudah mengenal nasabah. Namun jika seorang *customer service representative* belum mengenal dan bertemu sekalipun dengan nasabah bisa menyapa dengan sebutan Bapak/Ibu apa yang dapat kami bantu.

---

<sup>9</sup> Kasmir, “*Etika Customer Service*”, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.181-205

- d. Bersikap tenang, sopan, hormat dan mendengarkan setiap pembicaraan, usahakan ketika melayani nasabah dalam keadaan tenang dan tidak tergesa-gesa sehingga dapat memahami keinginan nasabah.
- e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar berarti ketika berkomunikasi dengan nasabah tidak menggunakan bahasa daerah sehingga tidak difahami oleh nasabah, dan tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dimengerti oleh nasabah.
- f. Memiliki gairah dalam proses melayani nasabah, yang memiliki arti ketika melayani nasabah jangan terlihat lelah, loyo, dan kurang bersemangat. Tunjukkan jika pelayanan yang prima seolah-olah memang anda sangat tertarik dengan keinginan dan maksud tujuan nasabah.<sup>10</sup>
- g. Jangan menyela dan memotong pembicaraan pada saat sedang berbicara dengan nasabah. Kemudian hindari kalimat atau kata-kata yang bersifat teguran atau sindiran yang nantinya akan menyinggung perasaan nasabah, jika terjadi sesuatu usahakan jangan berdebat dengan nasabah tetapi cari solusi dengan baik-baik.
- h. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan kepada nasabah yaitu dengan argumen yang masuk akal terkesan memuji produk dari perusahaan tetapi tidak terlihat berlebihan.

---

<sup>10</sup>Kasmir, "*Etika Customer Service*", (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.181-205



- i. Jika belum bisa melayani nasabah beritahukan kapan akan dilayani supaya pada saat tsibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah maka nasabah akan menunggu dan mengerti kondisi yang terjadi.

Melakukan pelayanan kepada nasabah sangat diperlukan bermacam-macam sikap *customer service reperesentative* yang mampu menarik minat nasabah ketika berhubungan langsung dengan seorang *customer service reperesentative*. Beberapa sikap yang harus dimiliki oleh *customer service reperesentative* adalah sebagai berikut:<sup>11</sup>

- a. Memberikan kesempatan nasabah untuk brbicara dan mengutarakan keinginannya, dalam hal ini seorang *customer service reperesentative* harus menyimak dan berusaha memahami apa yang diiginkan dan dibutuhkan oleh nasabah.
- b. Mendengarkan dan menyimak apa yang sedang dibicarakan nasabah, jangan membuat gerakan atau ekspresi yang dapat menyinggung nasabah.
- c. Mengajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara, pengajuan pertanyaan hendaknya menggunakan bahasa yang baik singkat dan jelas.

---

<sup>11</sup>Kasmir, “*Etika Customer Service*”, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm.208

- d. Jangan mudah dan mudah tersinggung kepada nasabah yang memiliki sifat tempramen. Cara berbicara, bersikap atau nada bicara seorang *customer service representative* jangan sesekali menyinggung nasabah.
- e. Jangan mendebat nasabah, ketika ada hal-hal yang kurang setuju usahakan memberi penjelasan dengan nada bicara yang sopan dan jangan memberikan argumen yang tidak dapat diterima oleh nasabah.
- f. Jangan menangani hal-hal yang tidak termasuk kedalam wewenangnya sebaiknya menyerahkan tugas kepada yang berhak dan sesuai dengan wewenangnya sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi.
- g. Tunjukkan sikap perhatian dan keinginan untuk membantu nasabah yang datang ke bank. Karena pada dasarnya nasabah yang datang memiliki keinginan untuk dibantu.

#### **4. Mutu pelayanan<sup>12</sup>**

Kualitas adalah keadaan dinamis dimana produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan telah memenuhi atau melampaui harapan. Pelayanan adalah tindakan atau tindakan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain.

Memberikan pelayanan jasa yang baik bisa dilihat dari 5 faktor yang menentukan mutu dan kualitas dari jasa pelayanan yaitu:

---

<sup>12</sup>Rambat Lupiyadi, “*Manajemen Pemasaran Jasa*”, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm.180-182

a. *Tangibles*

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

b. *Reliability*<sup>13</sup>

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

c. *Responsiveness*

Kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada nasabah dengan cara penyampaian yang jelas.

d. *Assurance*

Pengetahuan kesopansantunan dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah.

e. *Empaty*

Memberikan perhatian kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah

---

<sup>13</sup> Rambat Lupiyadi, "*Manajemen Pemasaran Jasa*", (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hlm.181

### C. *Handling Complaint*

Menurut Undang-undang Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 Pasal 1 Ketentuan Umum Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Pengaduan merupakan ungkapan ketidakpuasan nasabah yang dapat menimbulkan potensi kerugian finansial bagi nasabah yang diduga disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian bank.<sup>14</sup>

pengaduan nasabah merupakan wujud rasa frustrasi dan ketidakpuasan terhadap standar pelayanan yang ditetapkan oleh bank. Penanganan pengaduan bisa saja timbul karena perbedaan pandangan dan harapan pelanggan terhadap suatu pelayanan yang diberikan, sehingga apa yang diberikan oleh *customer service representative* dianggap tidak sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga menimbulkan perasaan tidak tersampaikan dengan layanan yang sesuai.<sup>15</sup>

#### 1. **Point penting *handling complaint***

Ada beberapa point penting yang harus diperhatikan ketika sedang *handling complaint* atau penanganan keluhan nasabah adalah sebagai berikut:<sup>16</sup>

##### a. Memiliki empati

Empati di sini maksudnya staf layanan pelanggan dalam menangani keluhan pelanggan harus merasakan apa yang

---

<sup>14</sup>Gania Septian Faidatur, Skripsi, “Peranan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) Studi BPRS Bhakti Sumekar”, (Jember:UIN Kiai Ahmad, 2022), hlm.43

<sup>15</sup>Akh Mufawik Shaleh, *Public Service Communication*, (Malang: UMM Press, 2010), hlm.9

<sup>16</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm.129-130

dirasakan pelanggan. Empati dapat ditunjukkan dengan meluangkan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhan pelanggan

b. *Quick response*

Quick respon atau kecepatan dan konsistensi dalam memberikan *feedback* kepada pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam menyelesaikan keluhan pelanggan. Jawaban cepatnya di sini adalah memberikan jawaban yang dapat mengurangi atau menghilangkan informasi negatif dan menghadirkan kepuasan pelanggan.

c. *Apology*

Permintaan maaf merupakan konsep umum yang diharapkan oleh nasabah, permintaan maaf terjadi ketika nasabah menyampaikan keluhannya berdasarkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima.

d. *Kredibilitas*

Adalah *customer service representative* ingin mencegah ketika nasabah yang mengeluh atas ketidakpuasan terhadap layanan yang diterima supaya hal serupa tidak terjadi lagi dikemudian hari.

## 2. Aspek penting *customer service representative* dalam *handling complaint*

Seorang *customer service representative* yang menangani pengaduan nasabah atas ketidakpuasan pelayanan yang didapatkan dituntut harus mampu memiliki empat aspek, yaitu:<sup>17</sup>

### a. Menyimak

Ketika *customer service representative* sedang menangani keluhan nasabah harus memikirkan point-point penting berikut:

- 1) Bersikap tenang dan sabar dalam menghadapi *complaint* nasabah anda tidak boleh menanggapi keluhan pelanggan secara langsung namun anda harus memahami masalahnya dan memberikan wewenang kepada pelanggan untuk menjelaskan masalah yang dialaminya
- 2) Menunjukkan empati, seorang *customer service representative* harus bersimpati kepada pelanggan dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan kepada pelanggan.  
Saat dihadapkan pada situasi tertentu, anda bisa mencari tempat atau ruangan khusus di mana pelanggan bisa menyampaikan keluhannya tanpa ragu.
- 3) Membuat catatan

*Customer service representative* harus mampu merangkum seluruh keluhan yang disampaikan oleh nasabah dengan

---

<sup>17</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm.130-131

menggunakan catatan yang berisi data nasabah serta ringkasan dari *complaint* yang sedang diajukan.

4) Konfirmasi

Mengkonfirmasi rangkuman yang telah dibuat oleh *customer service representative* terhadap *complaint* nasabah yang sudah didengar dan dipahami misalnya dengan kata apakah demikian Ibu/Bapak.

**3. Proses *handling complaint***

Tahapan-tahapan dalam proses *handling complaint* yang dilakukan oleh *customer service representative* dapat dilakukan dengan beberapa langkah sebagai berikut:<sup>18</sup>

- a. Nasabah menyampaikan *complaint* melalui *channel-channel* yang telah disediakan.
- b. *Customer service representative* mencatat *complaint* dan mengidentifikasi apakah *complaint* tersebut dapat dikategorikan sebagai *customer complaint*.
- c. *Customer service representative* mencatat *complaint* nasabah yang selanjutnya akan mendaftarkan *complaint* kedalam sistem pengaduan atau *complaint management system* yang ada di bank untuk nantinya akan dikirim ke departemen yang menjadi sebab *complaint* nasabah.

---

<sup>18</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm.137-138

- d. Departemen yang dituju untuk *complaint* nasabah selanjutnya disebut *resoiving party* yaitu menerima *complaint* yang ada kemudian melakukan investigasi untuk menyelesaikan *complaint* tersebut.
- e. penyelidikan dilakukan dan pengaduan telah diselesaikan, pihak yang menyelesaikan pengaduan menghubungi pencatat atau memberi tahu pencatat bahwa pemrosesan pengaduan pelanggan telah selesai dan meminta agar pencatat memberitahukan pengaduan pelanggan bahwa dia adalah subjek dari pengaduan pelanggan. Penyelidikan dengan solusi yang diusulkan.

#### **4. Penanganan dan penyelesaian *complaint***<sup>19</sup>

Bank mempunyai waktu selama duahari untuk langsung menanggapi pengaduan atau keluhan nasabah, setelah itu *handling complaint* secara tertulis diselesaikan paling lambat 20 hari terhitung sejak diterimanya *complaint* tersebut, kemudian setelah jangka waktu yang ditentukan bank wajib memberitahukan kepada nasabah secara tertulis an lisan mengenai hasil dari penyelesaian *complaint*.

Hasil dari penyelesaian *complaint* memuat:

- a. Nomor registrasi pengaduan
- b. Permasalahan yang diajukan
- c. Hasil dari penyelesaian *complaint* yang disertai dengan penjelasan dan alasan yang cukup.

---

<sup>19</sup>Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 138-139



#### **D. Kepuasan Nasabah<sup>20</sup>**

Kepuasan nasabah merupakan rasa atau perasaan kecewa senang karena seseorang yang dihasilkan dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja suatu produk sesuai dengan harapannya. Jadi secara teori, kepuasan nasabah akan sulit tercapai jika perusahaan atau industri seperti Bank Syariah Indonesia KCP Curup tidak benar-benar memahami apa yang diharapkan dari nasabah. Produk atau jasa dengan kualitas yang sama dapat mendatangkan tingkat kepuasan yang berbeda-beda kepada nasabah.

Kinerja nasabah adalah respon terhadap perilaku yang ditunjukkan pelanggan dengan membandingkan kinerja atau hasil yang diterima dengan harapan. Jika hasilnya tidak sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan akan merasa kecewa tidak puas namun jika pelanggan merasa sesuai dengan yang diharapkan maka pelanggan akan merasa puas dan jika pelayanan yang diberikan melebihi apa yang seperti yang diharapkan pelanggan akan merasa sangat puas.

#### **E. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Selain pelayanan, kepuasan nasabah juga penting sebagai tolak ukur kinerja yang konsisten. Berikut beberapa metode untuk mengukur kepuasan nasabah:<sup>21</sup>

---

<sup>20</sup>Asti Marlina, Widhi Ariyo Bimo, "Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank", *Jurnal ilmiah fakultas ekonomi*, Edisi Maret (2018), hlm.24

<sup>21</sup>Supardi Nani dan Tine Wolok, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT.Bank SinarMas", *laporan penelitian Fakultas Ekonomi dan Bisnis*, (Gorontalo:2014), hlm.17

1. Sistem keluhan dan saran

Perusahaan memberikan setiap kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan pendapat atau bahkan menyampaikan keluhannya terhadap perusahaan karena hal ini menjadi tolak ukur bagi perusahaan untuk menilai di mana letak ketidakpuasan nasabah sehingga diharapkan kedepannya perusahaan dapat memberikan pelayanan dan produknya sesuai dengan harapan pelanggan.

2. *Survey* kepuasan nasabah

Terkadang suatu perusahaan melakukan survei mengenai kualitas pelayanan atau produk, yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang ditulis oleh karyawan untuk nasabah. Melalui itu kita bisa mengetahui kelebihan dan kekurangan dari produk dan layanan yang diberikan kepada pelanggan.

3. *Ghost Shopping*

Cara ini digunakan dengan mempekerjakan beberapa orang dari perusahaan untuk bertindak sebagai nasabah perusahaan. Tujuan dari metode ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan perusahaan pesaing sehingga dapat dijadikan sebagai penyesuaian terhadap kualitas pelayanan perusahaan.

4. Analisis *nasabah* yang hilang

Cara ini dilakukan dengan menghubungi kembali pelanggan yang sudah lama tidak bertransaksi dengan perusahaan karena pindah

ke perusahaan lain atau karena alasan lain. Cara ini digunakan untuk mengetahui alasan pelanggan beralih ke bisnis lain.

#### **F. Faktor-faktor kepuasan nasabah<sup>22</sup>**

1. *Reliability* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. kemampuan dari seorang *customer service representative* dalam melayani nasabah dengan cepat, terampil dan memuaskan terutama ketika nasabah mengeluh diharapkan *customer service representative* mampu memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan tersebut.
2. *Responsiveness* yaitu kemampuan dari seorang *customer service representative* yang cepat dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.
3. *Empathy* menjadi faktor kepuasan nasabah karena adanya kepedulian, pengertian, serta rasa simpatik dari pihak-pihak yang berkepentingan dalam proses pelayanan.
4. *Tangibles* adalah faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan dari nasabah karena tanpa adanya tangibles atau fasilitas fisik, peralatan, pegawai dan bahan komunikasi maka ketika nasabah sedang mengadakan keluhan nya dengan cepat dan tanggap *customer service representative* akan merespon dan apabila *complaint* tidak bisa diselesaikan maka akan langsung melaporkan ke aplikasi pengaduan yang sudah ada di computer dari *customer service representative*.

---

<sup>22</sup>Muhammad Tho'in, "Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Boyolali", *jurnal Akuntansi dan Manajemen*, vol.2 no.1, Juli (2011), hlm.83

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM INSTANSI**

#### **A. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Curup**

Bank Syariah Indonesia adalah lembaga yang melakukan tiga fungsi yaitu:<sup>1</sup>

1. dana dari masyarakat dihimpun dalam bentuk pembiayaan
2. disalurkan kembali dana kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan
3. Penyedia jasa keuangan

Bank Syariah Indonesia mengalami perkembangan yang sangat pesat sehingga mempunyai potensi dan peluang yang besar dalam perannya sebagai sumber pembiayaan bagi hasil perekonomian. Bank Syariah Indonesia memiliki kemajuan dari segi pelayanan kearah yang lebih baik dan berbagai macam inovasi produk sudah dikenal oleh masyarakat luas sehingga Bank Syariah Indonesia sudah tidak ragu lagi perkembangan jaringan menuju *trend* yang positif dari tahun ke tahunnya.

Bank Syariah Indonesia mengalami masa perubahan dimana| sebelumnya dikenal dengan nama Bank Syariah Mandiri/BSM yang didirikan pada tahun 1999.

---

<sup>1</sup>Bank Syariah Indonesia KCP Curup, “*Jobdesk Karyawan*”.

1 februari 2021 menjadi menjadi sebuah penanda sejarah dengan bergabungnya tiga lembaga keuangan sehingga terbentuklah Bank Syariah Indonesia pada saat ini, tiga lembaga keuangan tersebut adalah:

1. Bank Syariah Mandiri
2. BRI Syariah Tbk
3. BNI Syariah

Otoritas jasa keuangan atau OJK secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha Bank Syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat nomor SR-3/PB.1/2021, yang kemudian diresmikan oleh Bapak Presiden Negara Indonesia Joko Widodo. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank tersebut sehingga nantinya diharapkan akan menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan juga memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik.<sup>2</sup> Bank Syariah Indonesia mendapat dukungan pemerintah melalui kementerian BUMN yang mendorong untuk dapat bersaing di tingkat global.



0.1 Logo Bank Syariah Indonesia

---

<sup>2</sup>Bank Syariah Indonesia KCP Curup, “*Jobdesk Karyawan*”.

## **B. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia<sup>3</sup>**

### **1. Visi**

Menjadi *top 10 Global Islamic Bank*

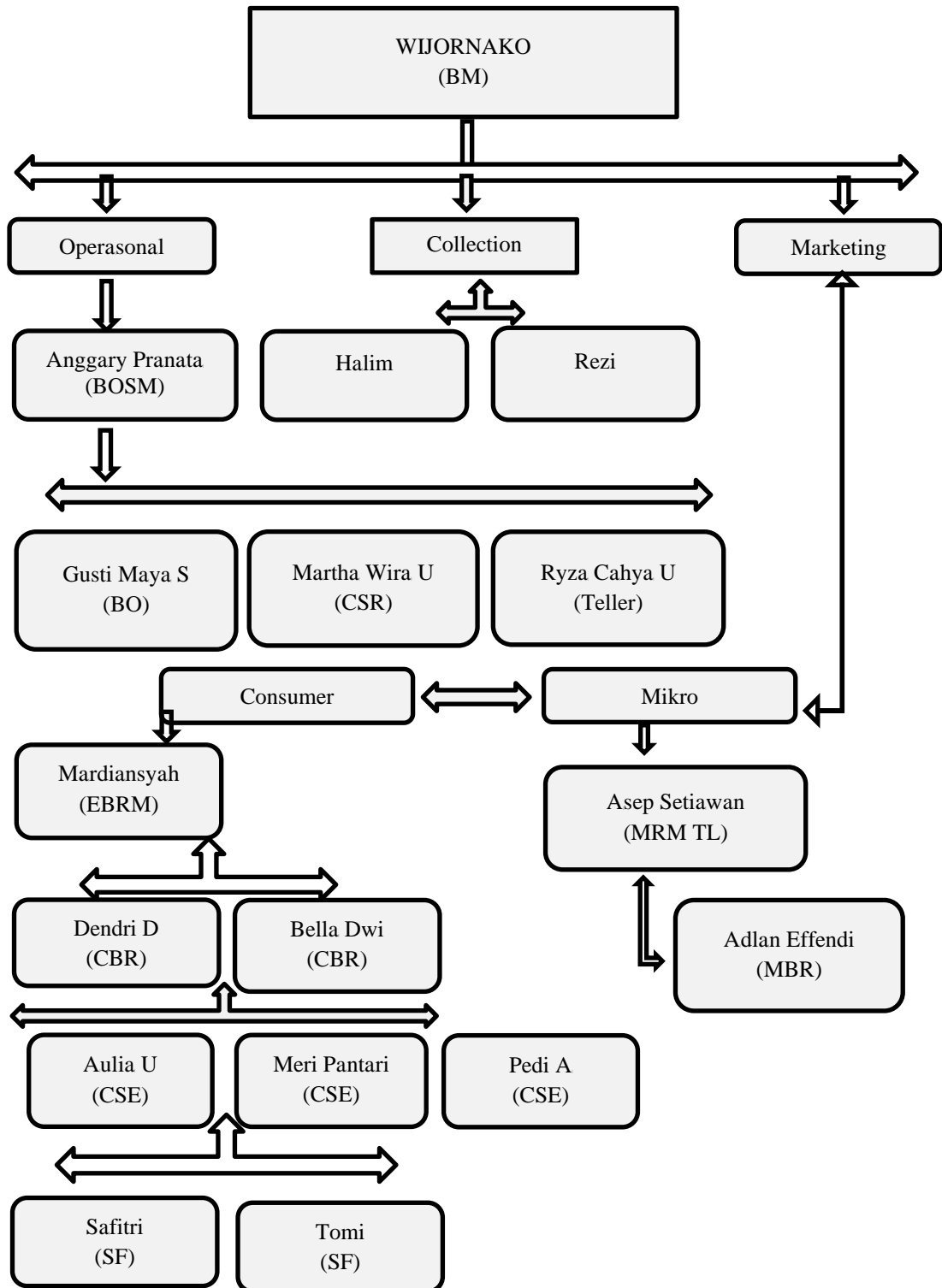
### **2. Misi**

- a. Memberikan akses solusi keuangan di Indonesia, melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset 500+T dan nilai buku 50 T di tahun 2025
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham top bank yang paling profitable di Indonesia ROE 18% dan valuasi kuat PB>2
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta di Indonesia.

---

<sup>3</sup>Bank Syariah Indonesia KCP Curup, “*Jobdesk Karyawan*”.

### C. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kcp Curup<sup>4</sup>



<sup>4</sup>Gusti Maya Sari, Karyawan Bank Syariah Indonesia, Wawancara tanggal 04 Agustus 2023, pukul 16:25 WIB.

## **D. Kegiatan Pokok Bank Syariah Indonesia**

### **1. Kepala Cabang atau *Branch Manager***

Memonitor dan Memimpin kegiatan pengelolaan untuk target laba serta kinerja bisnis tercapaian, aktifitas operasional serta layanan cabang untuk memastikan pencapaian kerja seluruh unit bisnis yang ada dibawah koordinasinya secara *prudent* serta memutus pembiayaan sesuai limit kewenangannya.<sup>5</sup>

#### **a. Tugas dan Tanggung Jawabnya**

- 1) Memastikan tercapainya target laba dan kinerja bisnis segmen bisnis pembiayaan mikro, *bussines banking*, consumer, pendanaan.
- 2) Menggali potensi bisnis, meningkatkan pendapatan non operasional dan mengidentifikasi untuk menambah dana pihak ketiga, portofolio pembiayaan, penghimpun perbaikan kualitas pembiayaan.
- 3) Memperbaiki dan menjaga kualitas pembiayaan
- 4) Memastikan telah memenuhi ketentuan proses bisnis dan implementasi segala aktifitas operasional
- 5) Standar layanan nasabah akan dipastikan berjalan sesuai dengan ketentuan
- 6) risiko operasional dan kualitas resiko dikendalikan dengan benar
- 7) Sasaran kinerja seluruh bawahan akan dianalisis dan diriview

---

<sup>5</sup>Bank Syariah Indonesia KCP Curup, "*Jobdesk Karyawan*".



- 8) Pelaporan internal dan eksternal akan diawasi
- 9) Pelaksanaan prinsip Anti pendanaan teroris dan Pencucian Uang

**b. Persyaratan Jabatan<sup>6</sup>**

- 1) Minimal pendidikan S1
- 2) Memiliki ilmu pengetahuan tentang layanan operasional perbankan dan bisnis
- 3) Mampu bekerjasama Tim
- 4) Komunikasi dan kerjasama dengan baik

**2. Teller**

**a. Tujuan Jabatan**

melakukan pengelolaan pagukas dan laporan untuk mendukung aktifitas operasional dan pencapaian target bisnis. Aktifitas transaksi dana sesuai dengan kebutuhan nasabah,

**b. Tugas dan Tanggung Jawab**

- 1) Transaksi dana non tunai dan tunai berdasarkan kebutuhan nasabah
- 2) Uang kas yang dikelola dengan baik
- 3) Pemeriksaan kelayakan uang layak edar dan tidak
- 4) Pelaporan baik dari pihak internal maupun eksternal
- 5) Pemeriksaan proses anti pencucian uang
- 6) Standar layanan yang sesuai
- 7) Pelaksanaan tugas dan tanggung untuk memenuhi prinsip kehati-hatian, *sharia compliance* dan tidak bertentangan dengan GCG atau *good corporate governance*.

---

<sup>6</sup>Bank Syariah Indonesia KCP Curup, “*Jobdesk Karyawan*”.

**c. Persyaratan Jabatan<sup>7</sup>**

- 1) Minimal Pendidikan D3
- 2) Pengetahuan yang luas mengenai pelayanan
- 3) Kemampuan berkomunikasi dan mampu bekerja dengan tim
- 4) Memiliki sikap pelayanan yang baik

**3. Security**

Tugas dan tanggungjawab security adalah kenyamanan nasabah dengan cara menjaga keamanan kantor serta lokasi sekitar kantor selama 24 jam.

**4. Office Boy**

Kebersihan kantor dan membantu para karyawan lain adalah tugas dan tanggung jawab dari Office boy sehingga baik itu karyawan ataupun nasabah dapat merasa nyaman.

**5. Driver**

Tugas dan tanggungjawabnya adalah kelancaran transportasi kantor.

---

<sup>7</sup>Bank Syariah Indonesia KCP Curup, "*Jobdesk Karyawan*".

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dilapangan maka peneliti menemukan beberapa teemuan mengenai data yang peneliti perlukan, dalam penelitian yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia. Data-data yang merupakan hasil dari penelitian yang telah disesuaikan dengan alat-alat pengumpulan data dan kemudian dikemukakan secara rinci sesuai dengan bukti-bukti yang telah diperoleh selama penelitian. Secara berurutan akan disajikan data hasil penelitian mengacu pada fokus masalah.

#### 1. **Bagaimana Peranan *Customer Service Representative* dalam *Handling Complaint* di Bank Syariah Indonesia KCP Curup**

*Customer service representative* adalah seseorang yang berada digaris terdepan yang secara umum setiap kegiatannya adalah untuk memberikan pelayanan kepada setiap nasabah terkhusus ketika ada nasabah yang sedang menghadapi permasalahan ketika melakukan transaksi keuangan maka harus memberikan solusi yang tepat dan cepat atas masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah. Keluhan atau *complaint* adalah rasa ketidakpuasan yang dilakukan oleh nasabah terhadap pelayanan atau produk yang diterima.

Adapun *complaint* yang diajukan oleh nasabah kepada *customer service representative* Bank Syariah Indonesia KCP Curup diantaranya sebagai berikut:

a. ATM

Tempat atau lokasi ATM yang strategis sangatlah membantu masyarakat dalam melakukan transaksi melalui ATM, tetapi dikarenakan tempat ATM yang hanya memiliki satu sekecamatan Curup maka masyarakat sangat banyak mengeluhkan mengenai hal tersebut.

Menurut penjelasan dari saudara Martha Wira Utama sebagai *customer service representative* pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup, dalam penjabarannya *complaint* yang paling sering didapatkan yaitu:

“Kalau untuk *complaint* dapat dilihat dari kondisi ATM yang hanya satu tempat jadi memang *complaint* yang nasabah ajukan rata-rata tentang kondisi ATM yang cuman satu khususnya di kecamatan Curup”<sup>1</sup>

Senada dengan penjelasan saudara Martha Wira Utama, ungkapan dari saudari Riski Angustina selaku nasabah sebagai berikut:

“Sebenarnya BSI menawarkan tabungan yang menguntungkan bagi nasabah karena nggak ada potongan bulanan tetap agak kesusahan karena ya seperti yang mbak lihat bahwa tempat ATM nya cuman satu di kecamatan

---

<sup>1</sup>Marta Wira Utama, *Customer Service Representative* Bank Syariah Indonesia, Wawancara, tanggal 07 agustus 2023, pukul 16:45 WIB.

didekat sini nggak seperti BRI yang punya mesin ATM dimana-mana malahan bisa ambil di BRILink”<sup>2</sup>

Dari kedua narasumber diatas yaitu dari *customer service representative* dan juga nasabah dapat disimpulkan bahwa keduanya sama-sama mengatakan kondisi ATM yang hanya satu tempatlah yang menyebabkan seringnya terjadi *complaint*.

Selain dari lokasi ATM yang dikeluhkan terdapat juga nasabah yang mengajukan *complaint* mengenai ATM yang tertelan.

Menurut penjelasan saudara Martha Wira Utama sebagai *customer service representative* Bank Syariah Indonesia KCP Curup sebagai berikut:

“Terkadang juga ada nasabah yang datang ke CSR mengeluh karena ATM beliau tertelan, ya biasanya disebabkan karena terlalu lama mencabut ATM ketika sudah selesai melakukan transaksi”

Saudara Martha Wira Utama juga menjelaskan bahwa tidak hanya itu saja, ada juga nasabah yang mengajukan *complaint* mengenai gagal nya dalam melakukan penarikan secara tunai di mesin ATM, berikut penjelasannya:

“Ada juga nih nasabah yang datang ke CSR beliau menjelaskan kalau baru saja melakukan penarikan tunai di ATM tetapi kok tidak ada uang yang keluar, dan terkadang ada juga nasabah yang mengeluh mengenai struk penarikan melalui ATM yang tidak ada”

---

<sup>2</sup>Riski Angustina, Nasabah Bank Syariah Indonesia, Wawancara tanggal 10 agustus 2023, pukul 09:20 WIB.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat bahwa *complaint* yang diajukan nasabah tentang ATM bervariasi, dimana ada nasabah yang mengajukan *complaint* mengenai lokasi ATM yang hanya satu tempat saja dikecamatan Curup ini, namun ada juga yang mengeluhkan mengenai ATM nya yang tertelan ketika melakukan transaksi, dan ada juga nasabah yang *complaint* mengenai tarik tunai yang gagal.

b. *BSI Mobile*

*BSI mobile* adalah fitur aplikasi yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia kepada para nasabah untuk memudahkan dalam melakukan berbagai macam transaksi perbankan melalui HP Android. *Complaint* juga datang dari aplikasi *BSI mobile* dimana terkadang terjadinya gangguan ketika sedang melakukan transaksi pada aplikasi. Adapun penjelasan dari saudara Martha Wira Utama sebagai *customer service representative* Bank Syariah Indonesia KCP Curup mengenai *complaint* nasabah pada aplikasi *BSI mobile* adalah sebagai berikut:

“Ada juga nasabah yang *complaint* tentang transaksi yang berhasil namun saldonya tidak terpotong dan ada juga yang transaksi nya gagal tetapi saldonya terpotong yang dilakukan baik melalui ATM atau aplikasi *Mobile Bnking*”

Selain *complaint* mengenai transaksi yang gagal dan berhasil yang tidak sesuai tersebut, ada juga *complaint* nasabah pada aplikasi mengenai transaksi *QRIS*.

Adapun ungkapan dari saudara Martha Wira Utama sebagai *customer service representative* di Bank Syariah Indonesia KCP Curup sebagai berikut:

“Ada juga *complaint* yang diajukan nasabah di aplikasi seperti transaksi *QRIS*, transfer gagal dan juga tidak jarang ada nasabah yang *complaint* mengenai kerusakan jaringan atau *maintenance* jaringan ya meskipun tidak banyak hanya 1% saja”<sup>3</sup>

Selain daripada *complaint* diatas peneliti juga mengajukan pertanyaan kepada narasumber selaku *customer service representative* Bank Syariah Indonesia mengenai. Apakah ada nasabah pada bagian pembiayaan atau pendanaan yang juga melakukan *complaint* di bagian *customer service representative*. Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban sebagai berikut:

“Kalau untuk pembiayaan jelas mereka *complaint* langsung kebagian marketing terkait itu, begitu juga dengan pendanaan. Nah kalau untuk *complaint* ke *customer service representative* itu sifatnya biasanya mengenai produk atau kendala sistem, lalu biasanya juga mengenai aplikasi BSI *Mobile* yang sedang mengalami gangguan dan ATM yang tidak bisa menarik uang yang paling sering kami terima dibagian layanan”.

Dari beberapa pertanyaan diatas dapat disimpulkan bahwasannya nasabah yang datang untuk mengajukan *complaint* ke Bank Syariah Indonesia KCP Curup itu bermacam-macam.

---

<sup>3</sup>Marta Wira Utama, *Customer Service Representative* Bank Syariah Indonesia, Wawancara tanggal 07 agustus 2023, pukul 16:45 WIB.

Bagaimana jika ada nasabah yang tidak puas akan solusi yang ditawarkan oleh *customer service representative* atas masalah yang sedang dihadapi, apakah akan memberikan solusi lainnya atau akan mengalihkan *complaint* nasabah tersebut kebagian yang lebih berwenang? Dari pertanyaan tersebut diperoleh jawaban dari *customer service representative* sebagai berikut:

“Untuk *complaint* kita biasanya ada tingkatan nya, yaitu tingkatan yang bisa diantisipasi atau tingkatan yang rendah dan juga ada sifatnya yang tertinggi hak *complaint* namanya. Kalau untuk sifatnya yang rendah biasanya kita tangani 5-14 hari kerja, itu biasanya langsung terselesaikan, dan jika tidak terselesaikan akan masuk keranah pelaporan hak *complaint* atau pelaporan berat, nah itu biasanya diprosesnya di kantor pusat jadi pasti ada pihak yang tidak puas karena proses yang diperlukan itu cukup lama karena itu berhubungan sama kantor pusat”<sup>4</sup>

Kesimpulan dari jawaban narasumber mengenai solusi yang ditawarkan kepada nasabah *complaint* akan ada beberapa nasabah yang merasa tidak puas dan proses lanjutan yang akan dilakukan adalah melihat tingkatan dari *complaint* tersebut untuk diajukan kebagian pusat.

Sebagai seorang *customer service representative* yang bertugas melayani nasabah maka tentunya sangat berperan penting dalam proses *handling complaint*.

---

<sup>4</sup>Marta Wira Utama, *Customer Service Representative* Bank Syariah Indonesia, Wawancara, tanggal 04 agustus 2023, pukul 16:45 WIB.



Adapun peranan dari *customer service representative* sendiri dalam *handling complaint* yaitu:

- 1) Mempertahankan nasabah agar tidak melakukan penutupan rekening di Bank Syariah Indonesia. Selain untuk melayani nasabah baru, seorang *customer service representative* di Bank Syariah Indonesia KCP Curup akan sepenuh hati untuk mempertahankan nasabah agar tidak melakukan penutupan rekening, dikarenakan loyalitas dari seorang nasabah itu sangatlah penting untuk menumbuhkan kesan yang baik bagi perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dari narasumber *customer service representative* saudara Martha Wira Utama sebagai berikut:

“BSI jika ada nasabah lama yang akan tutup rekening itu kembali kepada sikap ya, tujuan dari penutupan rekening itu apa? Misalnya tujuan dari penutupan rekening karena *complaint* tadi, itu biasanya kita beritahu kepada Ibu/Bapak apa yang masalahnya belum selesai, biasanya seperti itu dan hampir tidak ada nasabah yang tutup buku karena *complaint* ya mbak. Cuman jika dia ingin melakukan tutup buku karena nasabah itu sudah berangkat haji dan buku tabungan hajinya itu sudah tidak digunakan lagi trus uang yang ditabungkan haji sisanya itu dia pindahkan ketabungkan biasanya, karena rata-rata yang tutup buku adalah tabungan haji, tabungan meninggal karena dia pelimpahan”<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>Marta Wira Utama, *Customer Service Representative* Bank Syariah Indonesia, Wawancara, tanggal 07 agustus 2023, Pukul 15:00 WIB

Dari penjelasan *customer service representative* tersebut dapat dilihat sikap yang diberikan untuk mempertahankan nasabah agar tidak melakukan penutupan rekening. Sikap yang ramah dan tata cara bertanya mengenai alasan dari nasabah tersebut oleh karena itu *customer service representative* sangatlah berperan penting dalam *handling complaint*.

- 2) Berusaha untuk mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan.

Seorang *customer service representative* selain daripada mempertahankan nasabah agar tidak melakukan penutupan rekening juga memiliki peranan untuk bisa mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan. Adapun penjelasan dari Ibu Badriyah selaku *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Curup yakni sebagai berikut:

“Mendapatkan nasabah baru tentu menjadi tugas kami semua sebagai karyawan BSI, termasuk saya sebagai AO, bukan hanya lagi tugas *customer service representative* atau tim marketing dari perusahaan, bersikap baik kepada masyarakat, menawarkan kepada nasabah secara langsung hingga memberikan undangan kepada instansi lalu mempresentasikannya guna untuk menarik minat dar masyarakat luas”<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup>Badriyah, *Account Officer* Bank Syariah Indonesia wawancara, tanggal 07 agustus 2023, pukul 16:35 WIB.

Senada dengan penjelasan sebelumnya, saudari Safitri selaku tim marketing pada produk pensiun juga memaparkan terkait strategi untuk mendapatkan nasabah baru yaitu sebagai berikut:

“Ambo dek pas datang kerumah nasabah kadang ado beberapa tetangga yang jugo ikut tanyo soal pinjaman BSI, dari hal caktulah ambo kenalkan BSI ke tetangga, pinjaman yang cakmano yg cocok untuk nyo apolagi mayoritas didusun kan petani, dari penjelasan sedikit banyak mbak tentang bsi laju nyo tertarik ndak minjam apo sekedar nabung ke BSI seidaknyo kito la dapat nasabah baru”<sup>7</sup>

Berdasarkan hasil observasi, peneliti juga menemukan bahwa di Bank Syariah Indonesia KCP Curup ketika ada seorang nasabah baru untuk pembukaan rekening, setelah melayani nasabah untuk membuka rekening *customer service representative* akan menawarkan produk lainnya kepada nasabah baru bisa saja dengan menawarkan produk tabungan emas yang umum digunakan sebagai investasi jangka panjang, sambil lalu nasabah akan mempertimbangkan maka *customer service representative* akan memberikan brosur kepada nasabah tersebut untuk bisa dibawa pulang.

---

<sup>7</sup>Safitri, karyawan Bank Syariah Indonesia, Wawancara, tanggal 07 agustus 2023, pukul 17:38 WIB.

## 2. Strategi apa yang dilakukan *Customer Service Representative* dalam *Handling Complaint* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup

Adapun cara penanganan dari keluhan nasabah atau *handling complaint* yang dilakukan oleh *customer service representative* Bank Syariah Indonesia diantaranya sebagai berikut:

### a. Mendengarkan

Mendengarkan keluhan yang diajukan nasabah adalah hal yang paling harus diperhatikan ketika memberikan pelayanan karena ketika nasabah sedang mengajukan *complaint* dan *customer service representative* memperhatikan dengan cara mendengarkan setiap poin yang dimaksudkan maka nasabah akan merasa diperhatikan atas *complaint* yang sedang diajukan. Senada dengan penjelasan diatas *customer service representative* Bank Syariah Indonesia juga memaparkan hal berikut:

“Biasanya langkah awal untuk menghadapi nasabah *complaint* kita mendengarkan”<sup>8</sup>

Senada dengan penjelasan diatas, ungkapan dari salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia saudari Ulan Lovi Audia Vetira menerangkan bahwa:

“pas amb ndak cetak buku tabungan kan mbak karno amb la daftar BSI tabungan online tu, tapi amb lupu kek sandi aplikasi amb laju amb bingung cakmano caro nyo ndak masuk aplikasi tu, trus samo kakak *customer service* disitu

---

<sup>8</sup>Marta Wira Utama, *Customer Service Representative* Bank Syariah Indonesia, Wawancara, tanggal 07 agustus 2023, pukul 16:45 WIB.

pas amb jelaskan nyo diam dulu dengarkan amb padahal amb belibet jelaskan nyo, pas la selesai tu laju nyo ngecek jadi masalahnyo cak iko bukan, nyo ternyata diam tu dengarkan amb sambil nyo rangkum dari omongan amb, wih mbak amb ngeraso senang nian karno kk nyo paham yg amb maksd tu idak harus amb ngulang dua kali”<sup>9</sup>

Kesimpulan dari penjelasan tersebut adalah ketika nasabah mengalami masalah dan pihak dari Bank yaitu *customer service representative* berusaha bersikap diam dan mendengarkan ketika nasabah mengadukan permasalahan yang terjadi kemudian merangkum atas apa yang disampaikan oleh nasabah sehingga membuat nasabah merasa senang karena sudah difahami atas apa penyampaiannya.

b. Empati dan permintaan maaf

Empati merupakan suatu hal yang sangat penting diperhatikan setelah mendengarkan nasabah, karena dengan memiliki rasa empati yang dapat merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah dengan cara memberikan lebih banyak waktu untuk mendengarkan keluhannya.

Permintaan maaf adalah hal yang sangat penting dalam melakukan pelayanan karena terkadang pengeluh mengharapakan permintaan maaf agar membuktikan bahwa pihak Bank Syariah Indonesia KCP Curup bertanggung jawab atas ketidakpuasan suatu pelayanan.

---

<sup>9</sup>Ulan Lovi Audia Vetira, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup, Wawancara, tanggal 12 Agustus 2023, pukul 13:21 WIB.

Berdasarkan hasil penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Curup, *customer service representative* selalu menggunakan sikap empati yang tinggi ketika melayani nasabah *complaint* dengan mendengarkan keluhan nasabah terlebih dahulu, menangani dan memberikan solusi terhadap keluhan nasabah serta ketika *complaint* yang diajukan telah selesai tidak lupa *customer service representative* akan meminta maaf terhadap keluhan yang terjadi. Senada dengan penjelasan diatas *customer service representative* juga memaparkan hal berikut:

“Kemudian setelah mendengarkan kita berempati bahwa kita ikut terjadinya dalam kendala tersebut, lalu kita meminta maaf atas nama BSI atas kejadian yang terjadi”<sup>10</sup>

Senada dengan penjelasan tersebut ungkapan salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup saudari Weni Noviana menerangkan bahwa:

“Waktu itu pas ambo ke bsi kan mbak, kebetulan atm amb lagi terblokir karena ambo lupu kek sandi atm nyo laju masukan sandi berapa kali trus terblokir, pas amb ke bsi tu kaka *customer service* nyo ramah nian, nyo tanyo apo masalah amb sudah tu nyo yg minta maaf kek amb karno ambo dakbiso narik duit sebab atm ambo di blokir kek bank, malahan ambo cakmano tu mbak padahal salah ambo eh kakak tu yg minta maaf jadi ambo ngeraso pihak BSI tu baik nian kek nasabah”<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup>Marta Wira Utama, *Customer Service Representative* Bank Syariah Indonesia, Wawancara, tanggal 07 agustus 2023, pukul 16:45 WIB.

<sup>11</sup>Weni Noviana, Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup, Wawancara, tanggal 12 Agustus 2023, Pukul 12:37 WIB.

Dari penjelasan tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa permintaan maaf yang dilakukan oleh *customer service representative* sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dimana nasabah merasa senang dan merasa sangat diperhatikan dan tidak disalahkan atas kejadian tersebut terlebih hal tersebut terjadi karena kelalian nasabah sendiri.

c. Pelaporan di menu

Setelah mendengarkan dengan seksama atas *complaint* yang diajukan maka *customer service representative* akan bersikap empati dimana seolah-olah ikut merasakan atas kejadian yang menimpa nasabah kemudian akan melakukan pelaporan pada menu khusus yang bernama CMS atau *cash management system* adalah layanan perbankan online yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi harian dan mengatur keuangan dengan mudah, cepat dan akurat.<sup>12</sup>

Pelaporan pada menu CMS sendiri telah dijelaskan oleh *customer service representative* Bank Syariah Indonesia KCP Curup ketika melakukan wawancara penelitian, sebagai berikut:

“Selanjunya kita melakukan pelaporan di menu yang bernama CMS yaitu menu pengaduan yang khusus dari aplikasi BSI terkait masalah-masalah atau *complaint* yang dihadapi. Setelah itu kita juga *maintance* nasabah yang artinya melakukan pengecekan terkait pelaporan yang sudah dibuat untuk memberitahu kepada nasabah, dan pengecekan itu biasanya dilakukan setiap hari secara berkala dan apa

---

<sup>12</sup> “Pengertian Empati Bagi *Customer Service*”, Blog, Agustus 19, 2023, <https://www.pantaurapat.go.id>

tanggapan dari kantor pusat terkait laporan itu. Penyelesaian yang terakhir adalah melakukan pengecekan atau pemberitahuan terkait penyelesaian masalahnya apa yang sudah tertera pada pelaporan itu sembari melakukan komunikasi kepada nasabah untuk meningkatkan kepercayaan nasabah itu sendiri”.

Dapat disimpulkan bahwa ketika melakukan pelaporan ke menu CMS, *customer service representative* akan melakukan pengecekan yang biasanya dilakukan setiap hari kepada nasabah guna memberitahukan kepada nasabah mengenai apa tanggapan dari kantor pusat mengenai laporan yang telah dibuat. *Handling complaint* yang terakhir adalah dengan cara melakukan pengecekan permasalahan dan pemberitahuan penyelesaian *complaint* pada laporan yang telah tertera dan juga akan melakukan komunikasi kepada nasabah untuk meningkatkan kepercayaan nasabah karena telah menghadapi kendala.

d. Kecepatan dalam memberikan respon

Respon yang cepat dari keluhan yang diajukan nasabah sangat dibutuhkan dalam proses *handling complaint* tidak hanya kecepatan tetapi ketepatan juga dibutuhkan ketika memberi tanggapan. Ketika nasabah sedang berbicara mengenai kendala apa yang dihadapi maka seorang *customer service representative* harus mendengarkan terlebih dahulu kemudian ketika sudah mendapatkan apa inti permasalahannya maka harus segera menawarkan solusi yang telah ada.



Ketepatan dalam memberikan solusi kepada nasabah sangat diperlukan karena percuma saja memberikan tanggapan yang cepat atas keluhan yang diajukan namun solusi yang ditawarkan tidak sesuai dengan kebutuhan nasabah ketika itu.

## **B. Pembahasan Temuan Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan peneliti melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi lapangan maka perlu dilakukan pembahasan hasil penelitian untuk mengetahui hubungan keduanya agar mngetahui arah penelitian ini.

### **1. Peranan *Customer Service Representative* dalam *Handling Complaint* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup.<sup>13</sup>**

Menurut teori Suharto dalam skripsi Yemi Marleza yang berjudul *peranan customer service dalam mengatasi keluhan nasabah* menjelaskan mengenai *customer service* adalah ilmu dan seni melayani nasabah dengan sebagai ujung tombak pelayanan baik pada tahapan sebelum, selama, dan sesudah produksi atau operasi manufaktur suatu perusahaan. Peranan *customer service representative* pada Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut:

- a. Mempertahankan nasabah lama agar tidak melakukan penutupan rekening pada Bank Syariah Indonesia dengan cara mencari sumber permasalahan.

---

<sup>13</sup>Yemi Marleza, Skripsi, *Peranan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah PT.Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu*.(Bengkulu: IAIN Bengkulu, 2019), hlm.33

*Customer service representative* dalam melakukan tugasnya melayani nasabah akan selalu berusaha menarik, selain dari pada itu tugas dari *customer service representative* juga harus mampu menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank dengan cara tidak membiarkan nasabah melakukan penutupan rekening tanpa alasan apapun.<sup>14</sup>

Seorang *customer service representative* tidak hanya mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk mengembangkan dan melayani nasabah baru sekaligus mempertahankan nasabah lama, karena nasabah sangat penting bagi citra baik perusahaan. *Customer service representative* memegang peranan penting dalam dunia perbankan, tugas utamanya adalah memberikan layanan dan membangun hubungan dengan masyarakat.

Dalam praktiknya di Bank Syariah Indonesia KCP Curup dalam mempertahankan nasabah pada peranan *customer service representative* sama seperti yang ada pada teori ketika nasabah sudah lama tidak melakukan transaksi dan nasabah akan melakukan penutupan rekening maka *customer service representative* akan menanyakan alasan perihal penutupan rekening, apabila nasabah melakukan penutupan rekening dengan alasan sudah tidak menggunakan produk dari Bank Syariah Indonesia KCP Curup. *Customer service representative* akan

---

<sup>14</sup>Gania Septin Fidatur, Skripsi "Peran Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (Handling Complaint) Pada BPRS Sumekar Kc Jember"(UIN Kiai Ahmad Siddiq, Jember:2022), hlm.96

menawarkan produk baru yang lebih fresh atau produk yang sesuai dengan kondisi nasabah pada saat itu, hal tersebut dilakukan guna menahan nasabah berpindah kepada Bank lain dan mempertahankan nasabah tersebut karena nasabah tersebut merupakan nasabah yang sudah lama di Bank Syariah Indonesia KCP Curup.

Namun pada dasarnya mempertahankan nasabah bukan hanya tugas dari seorang *customer service representative* tetapi tugas dari seluruh pegawai, dikarenakan *customer service representative* merupakan pegawai yang akan berinteraksi secara langsung dengan nasabah sejak nasabah pertama kali melakukan pembukaan rekening yakni salah satunya dengan selalu bersikap baik kepada nasabah.<sup>15</sup>Teori dengan hasil penelitian yang menemukan kesamaan yaitu, tugas dan tanggungjawab dari seorang *customer service representative* adalah mempertahankan nasabah lama.

Hasil penelitian ditemukan bahwa mempertahankan nasabah yang sudah lama tidak melakukan transaksi dan akan melakukan penutupan rekening maka seorang *customer service representative* akan mencari sumber permasalahan yang menyebabkan nasabah melakukan penutupan rekening, dari penjelasan tersebut dapat dilihat kesamaan pada teori yaitu

---

<sup>15</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada), hlm. 181

mempertahankan nasabah lama agar tidak melakukan penutupan rekening dengan alasan apapun.

- b. Berusaha mendapatkan nasabah baru melalui berbagai pendekatan

Seorang *customer service representative* ketika melayani nasabah akan selalu berusaha menarik yaitu dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah pada Bank tersebut dengan berbagai cara dan kepuasan nasabah lama akan menular kepada nasabah baru sehingga nantinya akan mampu meningkatkan jumlah nasabah.<sup>16</sup>

Sejalan dengan hasil penelitian pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup ketika berusaha mendapatkan nasabah baru tidak hanya dilakukan oleh seorang *customer service representative* tetapi juga merupakan tugas dan tanggung jawab semua pegawai. Strategi untuk mendapatkan nasabah baru dilakukan dengan cara pendekatan kepada orang terdekat pada praktinya ketika salah satu pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Curup mendatangi rumah nasabah untuk melakukan penawaran produk Bank Syariah Indonesia kemudian ada para tetangga atau saudara dari nasabah tersebut maka pegawai tersebut akan berusaha untuk melakukan pendekatan dengan cara mengobrol sembari menawarkan produk-produk dari perusahaan yang dibutuhkan dan tentunya akan diminati oleh masyarakat luas

---

<sup>16</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2005), hlm.181

sepereti pinjaman KUR, atau juga bisa dengan produk investasi jangka panjang yaitu berupa tabungan emas BSI.

Dilihat dari teori yang dikemukakan dengan hasil dari penelitian maka dapat dikatakan sejalan karena pada teori mengatakan bahwa tugas dari pegawai perusahaan adalah mencari nasabah baru dengan cara yang menarik selain itu juga bisa dimulai dari orang terdekat dimana pihak Bank Syariah Indonesia KCP Curup melakukan hal tersebut dimulai dari orang terdekat nasaba seperti keluarga, teman, atau tetangga.

## 2. Strategi yang digunakan dalam *Handling Complaint*

Strategi merupakan serangkaian keputusan dan tindakan yang mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dalam suatu organisasi tersebut.<sup>17</sup> Dari pengertian tersebut strategi *customer service representative* dalam menangani keluhan nasabah bisa dilakukan dengan beberapa macam seperti bersikap tenang dan mendengarkan ketika ada nasabah yang mengajukan keluhan karena ketika *customer service representative* bersikap tenang dan mendengarkan dengan seksama maka nantinya akan dapat memberikan kesimpulan atas apa yang sedang dialami nasabah sehingga mampu menawarkan solusi yang cepat dan tepat. Beberapa strategi *customer service representative* dalam *handling complaint* ketika melayani nasabah adalah sebagai berikut:

---

<sup>17</sup>Atyanta Henggar, Skripsi, “*Strategi Komunikasi Humas Dalam Pelaksanaan Handling Complaint Sebagai Upaya Menjalin Hubungan Baik Dengan Pelanggan PT PLN*”, (Surakarta: UIN Sebelas Maret, 2015), hlm.14

a. Empati

Empati merupakan satu hal yang sangat penting dalam melakukan *handling complaint* karena ketika seorang *customer service representative* memiliki rasa empati dan dapat merasakan apa yang dirasakan oleh nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Curup, *customer service representative* selalu menggunakan sikap empati yang tinggi ketika melayani nasabah terlebih ketika ada nasabah *complaint* dengan cara mendengarkan keluhan nasabah terlebih dahulu kemudian memberikan solusi terhadap keluhan nasabah dan ketika sudah terselesaikan maka *customer service representative* akan meminta maaf terhadap keluhan yang terjadi karena akan menambah nilai *service quality* yang positif dari nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia KCP Curup itu sendiri.

Faktor-faktor yang secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan dan kualitas layanan adalah penggerak masyarakat dan menunjukkan empati,<sup>18</sup> oleh karena itu rasa empati yang tinggi terhadap nasabah dengan cara memberikan perhatian kepada nasabah serta memahami keinginan dari nasabah dan melakukan *checking* terus menerus terhadap nasabah yang sudah mendapatkan solusi dari *complaint* yang diajukan.

---

<sup>18</sup>Adi Kuswanto, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah", *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol.14, No.2, Agustus (2009), hlm.128

Sikap karyawan bank yang memberikan perhatian dengan menjalin hubungan secara *interaktif* akan membuat nasabah merasa lebih dihargai dan merasakan adanya kedekatan antara nasabah dengan *customer service representative*. Sikap empati dapat memperlihatkan bahwasannya perusahaan memandang nasabah bukan hanya sebagai bagian dari pencarian atau perolehan keuntungan perusahaan saja.<sup>19</sup>

Berdasarkan data diatas dapat ditemukan bahwasannya antara teori dengan kenyataan di lapangan memiliki persamaan, didalam teori mengatakan bahwasannya seorang *customer service representative* harus bersikap empati dalam melayani dan menangani keluhan nasabah.

*Customer service representative* selalu melayani nasabah dengan totalitas yang tinggi yaitu dengan mendengarkan setiap keluhan yang diajukan oleh nasabah dan memberikan solusi terhadap ketidak nyamanan yang sedang dialami.

b. Kecepatan dalam memberikan tanggapan atau *Quick Response*

Kecepatan ketika memberikan pelayanan sangat dibutuhkan dalam menangani *complaint* nasabah, namun tidak hanya kecepatan dibutuhkan juga ketepatan dalam memberikan solusi.

---

<sup>19</sup>Rambat Lupiyoadi, *manajemen pemasaran jasa* (Jakarta: selemba empat, 2001) hlm.182

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa di Bank Syariah Indonesia KCP Curup *customer service representative* memberikan pelayanan yang baik terlebih ketika nasabah *complaint* dimana selalu mengupayakan keinginan nasabah dan memberikan informasi dan membantu menyelesaikan permasalahan nasabah dari awal hingga selesai supaya nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan dan memiliki kepercayaan terhadap Bank Syariah Indonesia KCP Curup. Memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap kepada nasabah dengan memberikan penyampaian informasi yang jelas dan mengarahkan nasabah ke unit yang sesuai dengan keluhan nasabah serta senantiasa konsisten dengan pelayanan untuk kenyamanan nasabah.<sup>20</sup>

Dapat dilihat pada teori dengan hasil penelitian menemukan kesamaan yaitu, pada teori mengatakn bahwa ketika melayani nasabah diperlukan seorang yang cepat dan tanggap supaya dapat membantu dan mengarahkan ketika nasabah mengalami kesulitan, pada hasil temua dikatakan ketika ada nasabah yang *complaint* maka *customer service representative* akan mengupayakan hingga nasabah menemukan solusi atas *complaint* yang telah diajukan, supaya nasabah merasa puas dan tetap memiliki kepercayaan terhadap perusahaan tersebut.

---

<sup>20</sup>Rambat Lupiyoadi, *manajemen pemasaran jasa* (Jakarta:selemba empat, 2001), hlm.182



c. Permintaan maaf

Permintaan maaf adalah salah satu hal yang penting dalam melakukan pelayanan dalam perbankan karena terkadang nasabah yang melakukan *complaint* mengharapkan permintaan maaf agar membuktikan bahwasannya pihak Bank Syariah Indonesia KCP Curup bertanggung jawab atas ketidakpuasan suatu pelayanan. Pertama pihak *customer service representative* akan meminta maaf kepada nasabah atas ketidaknyamanan yang dialami nasabah, dan kemudian memberikan solusi dari keluhan yang diajukan oleh nasabah dan ketika tidak ada solusi maka *customer service representative* akan meminta maaf kembali lalu meminta nomer yang dapat dihubungi untuk *follow up* kelanjutan penyelesaian dari masalah yang nasabah hadapi, dari hasil temuan diatas selaras dengan teori sebab pelayanan yang baik maka seharusnya menyampaikan permintaan maaf jika ada kesalahan dan ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah mungkin produk atau pelayanan yang tidak memenuhi ekspektasi nasabah.

d. Kredibilitas

Kredibilitas adalah kinerja seseorang yang dapat dipertanggungjawabkan.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> “Pengertian Kredibilitas”, Agustus 27, 2023, <https://www.diadona.id>.

Sesuai dengan teori tersebut selaras dengan temuan yang peneliti temukan di Bank Syariah Indonesia KCP Curup yaitu seorang *customer service representative* yang melaksanakan tugas pelayanan kepada para nasabah terutama nasabah yang mengalami *complaint* maka hal tersebut dapat dipertanggungjawabkan sebab *customer service representative* akan membantu nasabah dengan cara memberikan solusi yang dibutuhkan oleh nasabah tidak mengalihkan tugas kepada pihak yang lainnya atau langsung mengadukan kepusat tetapi berusaha mencari solusi dari *complaint* tersebut.

## BAB V

### PENUTUP

#### C. Kesimpulan

1. *Customer service representative* sangat berperan penting dalam *handling complaint*, dimana *complaint* yang diajukan nasabah sendiri bervariasi yaitu: *complaint* mengenai lokasi ATM, ATM tertelan, dan tarik tunai yang gagal, ada juga nasabah yang mengajukan *complaint* mengenai aplikasi BSI *mobile* yaitu: Transfer gagal, dan *Maintenance* jaringan, dari beberapa *complaint* tersebut dapat dilihat peranan *customer service representative* dalam menghadapi *complaint* sangat penting karena pelayanan yang diberikan oleh *customer service representative* kepada nasabah *complaint* akan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah yang nantinya juga berpengaruh pada penilaian nasabah terhadap bank.
2. Strategi yang dilakukan oleh *customer service representative* ketika menghadapi nasabah *complaint* adalah dengan bersikap empati, kemudian mendengarkan keluhan nasabah terlebih dahulu, memberikan solusi terhadap keluhan nasabah dan ketika sudah terselesaikan maka *customer service representative* akan meminta maaf terhadap keluhan yang terjadi.

#### **D. Saran**

1. Untuk Bank Syariah Indonesia KCP Curup, diharapkan dapat menambah mesin ATM dan mendampingi nasabah yang tidak mengerti menggunakan ATM untuk menghindari terjadinya ATM yang tertelan akan meminimalisir terjadinya *complaint* oleh nasabah dimana *complaint* paling banyak yang diajukan ke bank syariah indonesia adalah mengenai lama nya proses antri ketika akan mengambil uang di ATM, serta mudahnya terjadi kerusakan mesin seperti ATM tertelan kedalam mesin yang mengakibatkan tidak bisanya melakukan transaksi perbankan melalui ATM.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan lebih menambah pengetahuan mengenai peran *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah atau *handling complaint* dengan melakukan penelitian pada objek yang berbeda, dengan rujukan referensi yang lebih beragam, atau metode penelitian lain yang digunakan.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ascarya, *Akad Dan Produk Bank Syariah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- Dapartemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi 3. Jakarta: Balai Pustaka, 2007.
- Gunawan, Imam *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. Jakarta: Sinar Grafika Offset, 2013.
- Hasnawati, *Epidemologi Di Berbagai Aspek*. Makasar: Rizmedia, 2022.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia, 2014.
- Indrawaun, Rully dan Poppy Yaniarti, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Campuran*. Bandung: Refika Aditama, 2014.
- Ismail, *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Kencana, 2011.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Pengertian Peranan*. Jakarta : Balai Pustaka, 2007.
- Kasmir, *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Lupiyadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat , 2001.
- Ramayanti, Samiaji , *Analisis Data Kualitatif*. Yogyakarta: Divisi Buku Digital PT Kanisius, 2021.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung:Alfabeta. 2014.
- \_\_\_\_\_*Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT Rajagrafindo, 2005.

## **Jurnal**

Alfianto, *et al*, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Ilmiah Multidisplin Amsir*, 2022.

Asti, Marlina dan Widhi Ariyo Bimo, “Digitalisasi Bank Terhadap Peningkatan Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Bank”, *Jurnal ilmiah fakultas ekonomi*, 2018.

Baene, Eduar, “Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Jasa Kredit”, *jurnal akuntansi manajemen dan ekonomi (JAMAE)*, Vol. 1, No. 1, 2022.

Kuswanto, Adi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 2009.

Nani, Supardi Dan Tineke Wolok, “Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank Sinarmas Cabang Gorontalo” Laporan penelitian fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Gorontalo, 2014.

Tho’in, Muhammad “Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT Boyolali”, *jurnal Akuntansi dan Manajemen*, vol.2 no.1, 2011.

## **Skripsi**

Alfiyah, Nurul, “Hubungan Penangan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Loyalitas Pelanggan”, *Skripsi*, Madiun: Stikes Bhakti Husada Mulia, 2018.

Faidatur, Gania Septian, “Peranan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (Handling Complaint) Studi BPRS Bhakti Sumekar”, *Skripsi*, Jember: UIN Kiai Ahmad, 2022.

Henggar, Atyanta. *Skripsi*, Strategi Komunikasi Humas Dalam Pelaksanaan Handling Complaint Sebagai Upaya Menjalin Hubungan Baik Dengan Pelanggan PT PLN Surakarta UIN Sebelas Maret, 2015.

Marleza, Yemi, *Peranan Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bengkulu*, *Skripsi*, Bengkulu: IAIN Benfkulu, 2019.

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

Ningrum, Ervina “*Peranan Customer Service Dalam Manajemen Complaint BPD CARD Studi Kasus Di Bank Jateng*”, Skripsi, Semarang: UIN Walisongo, 2016.

Shaleh , Akh Mufawik, “*Public Service Communication*”, Skripsi, Malang: UMM Press, 2010.

Wiludjeng, J.M. Henny Dkk, “*Sosiologi Untuk Mahasiswa Fakultas Hukum,*” Skripsi, Jakarta Selatan: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2020.

### **Web**

“Definisi Pengertian”, Juli 25, 2023, . <https://definisipengertian.net..>

“Pengertian Empati Bagi *Customer Service*”, Blog, Agustus 19, 2023, <https://www.pa-rantaurapat.go.id>.

“Pengertian Kredibilitas”, Blog, Agustus 27, 2023, <https://www.diadona.id>.

“Pengertian Tingkatan Kepuasan”, juli 25, 2023, <http://.www.repository.bsi.ac.id>.

## DOKUMENTASI



Wawancara dengan *Customer Service Representative* Bank Syariah Indonesia KCP Curup



Wawancara dengan nasabah Weni Noviana (Curup)



Wawancara dengan *Account Officer* Bank Syariah Indonesia KCP Curup





Wawancara dengan Gusti Maya Sari,  
*Back Office* Bank Syariah Indonesia  
KCP Curup



Wawancara dengan Saviti Agustiani,  
*SF* Bank Syariah Indonesia KCP Curup



Wawancara dengan nasabah Ulan  
Lovi Audia Ventira (Kepahiang)



### SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

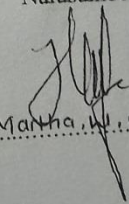
Nama : Martha Wira Utama  
Jabatan : Customer Service BSI Curup  
Alamat : Tebing Beneng, Curup  
Menerangkan bahwa  
Nama : Riski Kurnia Putri  
Nim : 19631086  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah benar-benar melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "**Peranan Customer Service Representative Dalam Handling Complaint Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Curup)**". Guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S1 Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 07 Agustus 2023

Narasumber

  
(Martha Wira Utama)

SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : *Harriyah*

Jabatan : *Des*

## SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

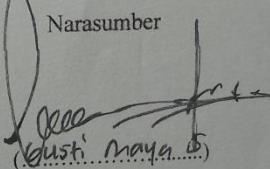
Nama : Gusti Maya Sari  
Jabatan : BO  
Alamat : Kesambi Baru Curup  
Menerangkan bahwa  
Nama : Riski Kurnia Putri  
Nim : 19631086  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah benar-benar melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "**Peranan Customer Service Representative Dalam Handling Complaint Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Curup)**". Guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S1 Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 07 Agustus 2023

Narasumber

  
(Gusti Maya Sari)



**SURAT BUKTI WAWANCARA**

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Savitri Agustiani  
Jabatan : SF  
Alamat : Talang Rimbo Lama

Menerangkan bahwa

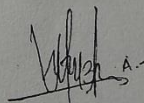
Nama : Riski Kurnia Putri  
Nim : 19631086  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah benar-benar melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "**Peranan Customer Service Representative Dalam Handling Complaint Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Curup)**". Guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S1 Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 07 Agustus 2023

Narasumber

  
(Savitri Agustiani)

## SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

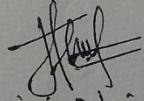
Nama : Weni Noviana  
Jabatan : Mahasiswa - Nasabah  
Alamat : OKU Timur  
Menerangkan bahwa  
Nama : Riski Kurnia Putri  
Nim : 19631086  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah benar-benar melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "**Peranan Customer Service Representative Dalam Handling Complaint Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Curup)**". Guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S1 Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 12 Agustus 2023

Narasumber

  
( Weni Noviana  
Curup, 12 ..... )



**SURAT BUKTI WAWANCARA**

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ulan Lovi Audia Jetira  
Jabatan : Maha Siswi / Nasabah  
Alamat : Desa Daspetah


Menerangkan bahwa

Nama : Riski Kurnia Putri  
Nim : 19631086  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah benar-benar melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "**Peranan *Customer Service Representative* Dalam *Handling Complaint* Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Curup)**". Guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S1 Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 12 Agustus 2023  
Narasumber

  
Ulan Lovi Audia Jetira

## SURAT BUKTI WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Riski Angustina  
Jabatan : Mahasiswa / Masabah  
Alamat : Muri Rawas

Menerangkan bahwa

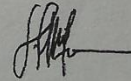
Nama : Riski Kurnia Putri  
Nim : 19631086  
Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Telah benar-benar melakukan wawancara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul "**Peranan Customer Service Representative Dalam Handling Complaint Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Curup)**". Guna memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S1 Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 10 Agustus 2023

Narasumber



(Riski Angustina..)



**SURAT KETERANGAN**  
NO 03/170 - 2/209

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa:

Nama : Riski Kurnia Putri  
Pekerjaan : Mahasiswi IAIN Curup  
NIM : 19631086

Adalah benar pernah melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul **"Peranan Customer Service Representative Dalam Handling Complaint Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KCP Curup)"**, guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana S1 jurusan Perbankan Syariah dengan metode interview, pada periode 19 Juli 2023 sd 19 September 2023. Adapun nama karyawan yang diinterview adalah sebagai berikut

No	Nama	Jabatan	NIP
1	Martha Wira Utama	Customer Service	2195020617

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan pelanggaran dan/atau hal-hal lainnya yang menimbulkan kewajiban bagi yang bersangkutan kepada PT Bank Syariah Indonesia, maka surat keterangan ini akan dibatalkan dan/atau diubah sebagaimana mestinya.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, tanpa menimbulkan kewajiban dan tanggung jawab apapun bagi PT Bank Syariah Indonesia dikemudian hari.

Curup, 07 September 2023

**PT BANK SYARIAH INDONESIA**  
**KCP CURUP**

Anggary Pratama M  
BOSM

BANK SYARIAH  
INDONESIA  
KCP Curup



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
 INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP  
 Jl. Dr. A.K. Gani, No. 1, Telp. (0732) 21010-21759, Fax 21010 Curup 39119 email: admin@iaincurup.ac.id

### SURAT KETERANGAN CEK SIMILARITY

Admin Turnitin Program Studi Perbankan Syariah menerangkan bahwa telah dilakukan pemeriksaan similarity terhadap proposal/skripsi/tesis berikut:

Judul : Peranan Customer Service Representative dalam Handling Complaint Untuk Meningkatkan Keuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup  
 Penulis : Rizki Kurnia Putri  
 NIM : 19631020

Dengan tingkat kesamaan sebesar 40 %

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Curup, 22 September 2023  
 Pemeriksa,  
 Admin Turnitin Prodi.....

( SOEKHA, S.E., I.M.E. )





KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

AS/ PRODI : Riski Kurnia Putri  
 : 19621086  
 : Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam /  
 : Program Studi Perbankan Syariah  
 PEMBIMBING I : Noprizal, M. Ag  
 PEMBIMBING II : Sineba Ari, Silvia ME  
 JUDUL SKRIPSI : Peranan Customer Service Representative  
 dalam Handling Complaint Untuk  
 Meningkatkan Kepuasan nasabah  
 (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia 2  
 KCP Curup)

\* Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2;

\* Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;

\* Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diujikan di hadapan sidang konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan



KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : Riski Kurnia Putri  
 NIM : 19621086  
 FAKULTAS/PRODI : Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam /  
 : Program studi Perbankan Syariah  
 PEMBIMBING I : Noprizal, M. Ag  
 PEMBIMBING II : Sineba Ari, Silvia ME  
 JUDUL SKRIPSI : Peranan Customer Service Representative dalam  
 Handling Complaint Untuk Meningkatkan  
 Kepuasan nasabah (Studi Kasus Bank Syariah  
 Indonesia KCP Curup)

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.

Pembimbing I,  
Noprizal, M. Ag

Pembimbing II,  
Sineba Ari, Silvia

NIP. 197111052009011007

NIP. 80191059105

IAIN CURUP			
TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
10/08/2023	- Perbaikan Bab dan format teori bab 2	Np	Djuf
23/08/2023	- Susunan Teori keparan awal	Np	Djuf
29/08/2023	- Pasteri keparan	Np	Djuf
7/08/2023	- Bedakan teori / keparan	Np	Djuf
5/08/2023	- Kumpulan Akta	Np	Djuf
1/09/2023	- Susunan dan format	Np	Djuf
1/09/2023	Ace untuk di muna- qerapan	Np	Djuf

IAIN CURUP				
NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	14/08/2023	Perbaikan Bab 1, 2, 3 tambah teori di Bab 2	S	Djuf
2	21/08/2023	Perbaikan foto-foto	S	Djuf
3	22/08/2023	Ace Bab 1, 2, 3	S	Djuf
4	08/08/2023	Perbaikan Penulisan, penambahan kesimpulan	S	Djuf
5	04/09/2023	Perbaikan Susunan Teori, kegunaan sampai lengkap	S	Djuf
6	12/09/2023	Ace bagian Susunan	S	Djuf
7				
8				



### BIOGRAFI PENULIS

Riski Kurnia Putri adalah nama penulis skripsi ini. Lahir pada tanggal 12 maret 2001 di Lampung. Penulis merupakan Anak ke 4 dari 5 bersaudara, dari pasangan Bapak Marsono dan Ibu Suliyah. Penulis pertama kali memasuki dunia pendidikan di SDN 2 Q2 Wonorejo pada tahun 2007 dan lulus 2012, kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN Air Satan dan lulus pada tahun 2015. Setelah lulus di SMPN Air Satan, penulis melanjutkan ke MA Al-Muhajirin Musirawas dan lulus pada tahun 2018. Namun perjalanan pendidikan penulis terhenti yang disebabkan oleh perekonomian keluarga yang sempat terpuruk, akan tetapi pada tahun 2019 penulis mendaftarkan diri ke Institut Agama Islam Negeri Curup sebagai calon mahasiswi jurusan Hukum Keluarga Islam dan diterima sebagai mahasiswi jurusan Perbankan syariah hingga pada akhirnya penulis dinyatakan selesai pada tahun 2023.

Semangat dan ketekunan serta motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan pengerjaan tugas akhir skripsi ini. Semoga dengan penulisan tugas akhir skripsi ini mampu memberikan kontribusi positif bagi dunia pendidikan.

Akhir kata penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikannya skripsi yang berjudul “**Peranan dan Strategi *Customer Service Representative* dalam *Handling Complaint* untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup**”.