

**ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PRIMA
DALAM *COMPLAIN HANDLING* SEBAGAI
UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN
NASABAH (STUDI KASUS PADA BANK
MUAMALAT KCP MADIUN)**

SKRIPSI



Oleh:

Wahyuni Nada Fatmawati
NIM. 210817016

Pembimbing:

Yunaita Rahmawati, SE., M.Si., Ak
NIP. 198406042019032012

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
2021**

ABSTRAK

Fatmawati, Wahyuni Nada. 2021. Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam *Complain Handling* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Madiun). Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah. Pembimbing, Yunaita Rahmawati, SE., M.Si., Ak.

Kata Kunci: *layanan prima, complaint handling, kepuasan.*

Dalam teori layanan prima yang dikemukakan oleh M. Nur Rianto AL Arif, pelayanan prima disebut baik manakala mampu memuaskan pihak yang dilayani, sehingga pelayanan prima yang diberikan pada pelanggan sesuai dengan harapannya. Kemudian menurut Ditta Nur Hidayanti Penanganan keluhan dijadikan tolak ukur perusahaan dalam kinerjanya. Nasabah yang merasa puas atas penanganan komplain yang diberikan akan tetap setia pada perusahaan. Selanjutnya konsep kepuasan yang dikemukakan oleh Philip Kotler dan Kevin Lane Keller menyatakan bahwa Apabila kinerja perusahaan memenuhi ekspektasi maka pelanggan akan merasa puas, namun berbeda bila kinerja tidak sesuai dengan apa yang diharapkan atau ekspektasi nasabah, maka akan muncul rasa tidak puas dan kecewa. Bank Muamalat KCP Madiun telah menerapkan pelayanan prima, dan bersikap sigap, siap ketika mendapati komplain dari nasabah dan

segera merespon untuk ditangani, namun dari pihak nasabah masih sering belum merasakan kepuasan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penulis adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara (*interview*) dan observasi. Setelah data diperoleh, di analisa dengan metode induktif.

Hasil dari penelitian ini adalah Strategi pelayanan prima Bank Muamalat KCP Madiun dalam menangani *complain* nasabah telah sesuai dengan SOP yang ditentukan oleh Bank pusat. Bank Muamalat KCP Madiun memberlakukan nasabah dengan sikap yang ramah, karyawan dituntut untuk memiliki rasa tanggung jawab, dan memiliki kemampuan yang mumpuni. memprioritaskan nasabah prioritas dengan menyediakan fasilitas VIP. Penyebab timbulnya *complain* pada Bank Muamalat KCP Madiun adalah dikarenakan erornya sistem jaringan yang ada, sehingga mengganggu kelancaran nasabah saat bertransaksi. Cara Bank Muamalat KCP Madiun mengukur kepuasan nasabah yaitu dengan dilakukan oleh tim khusus yang mengacak datang kesemua cabang di Indonesia dan melakukan penyamaran sebagai nasabah.



LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi atas nama saudara:

Nama : Wahyuni Nada Fatmawati
NIM : 210817016
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam *Complain Handling*
Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Madiun).

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji dalam ujian Munaqasah.

Ponorogo, 25 Maret 2021

Mengetahui,

Kajur/Kaprodi

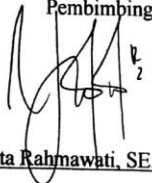


Agung Eko Purwana, SE., MSI.

NIP. 197109232000031002

Menyetujui,

Pembimbing



Yunaita Rahmawati, SE., M.Si., Ak

NIP. 198406042019032012



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
NASKAH SKRIPSI BERIKUT INI:

Judul : Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam *Complam Handling*
Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi
Kasus Pada Bank Muamalat KCP Madiun)

Nama : Wahyuni Nada Fatmawati

NIM : 210817016

Jurusan : Perbankan Syariah




Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu
syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah.

DEWAN PENGUJI:

Ketua Sidang
Ridho Rokamah, S.Ag., MSI
NIP. 197411121999032002

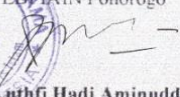
Penguji I
Dr. Hj. Ely Masykuroh, MSI
NIP. 197202111999032003

Penguji II
Yunaita Rahmawati, SE., M.Si., Ak.
NIP. 198406042019032012

()
()
()

Ponorogo, 19 April 2021
Mengesahkan,
Dekan FEB, IAIN Ponorogo




Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M. Ag.
NIP. 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyuni Nada Fatmawati
NIM : 210817016
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam *Complain Handling*
Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus
Pada Bank Muamalat KCP Madiun)

Menyatakan bahwa naskah skripsi/tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing, selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN PONOROGO yang dapat diakses di **etheses.iainponorogo.ac.id**. Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut sepenuhnya menjadi tanggungjawab dari penulis.

Demikian pernyataan ini untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Ponorogo, 20 April 2021

Penulis



Wahyuni Nada Fatmawati

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Wahyuni Nada Fatmawati

NIM : 210817016

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam *Complain Handling* Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Madiun).

Secara keseluruhan adalah hasil karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 25 Maret 2021



Wahyuni Nada Fatmawati

NIM.210817016

DAFTAR ISI

COVER	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
TRANSLITERASI	ix
MOTTO	xi
LEMBAR PERSEMBAHAN	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Pembahasan	6
BAB II : LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	
1. Pelayanan Prima	
a) Pengertian Pelayanan Prima	9
b) Konsep Pelayanan Prima	11

c)	Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Karyawan Bank.....	14
2.	<i>Complain Handling</i>	
a)	Pengertian <i>Complain Handling</i>	15
b)	Sebab Timbulnya Komplain.....	17
c)	Ketentuan-Ketentuan dalam Lembaga Pengaduan Nasabah	19
d)	Karakteristik Manajemen Komplain	20
e)	Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien dan Efektif	22
3.	Kepuasan	
a)	Pengertian Kepuasan.....	24
b)	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	25
c)	Dampak dari Kepuasan Nasabah	27
d)	Teknik Mengukur Kepuasan Nasabah.....	28
	B. Studi Penelitian Terdahulu	31
BAB III : METODE PENELITIAN		
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
B.	Lokasi/Tempat Penelitian (Penelitian Lapangan).....	41
C.	Data dan Sumber Data	42
D.	Teknik Pengumpulan Data	42
E.	Teknik Pengolahan Data	43
F.	Teknik Pengecekan Keabsahan Data.	44
G.	Teknik Analisis Data	45
BAB IV: DATA DAN ANALISA		
A.	Gambaran Umum	47

B. Data60
C. Analisa.....72

BAB V : PENUTUP

A. Kesimpulan.....78
B. Saran/rekomendasi ...80

Daftar Pustaka

Lampiran-lampiran

Riwayat Hidup



GAMBAR

Gambar 4.1.....	60
Gambar 4.2.....	65



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan prima dalam suatu perbankan merupakan upaya pemberian pelayanan terbaik pada nasabah. Pelayanan prima disebut baik manakala mampu memuaskan pihak yang dilayani, sehingga pelayanan prima yang diberikan pada pelanggan sesuai dengan harapannya. Ketika pelanggan mendapatkan pelayanan tidak sesuai dengan harapannya, maka pelanggan akan mengeluhkan pelayanan tersebut. Maka itulah letak pentingnya pelayanan prima¹.

Penanganan keluhan nasabah atau yang sering disebut *complaint handling* merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan perusahaan pada nasabahnya. Penanganan keluhan dijadikan tolak ukur perusahaan dalam kinerjanya. Nasabah yang merasa puas atas penanganan komplain yang diberikan akan tetap setia pada perusahaan, dan memastikan tidak beralih pada bank lain.²

Kepuasan memberikan cerminan terhadap penilaian seseorang atas kinerja produk anggapannya yang berhubungan dengan ekspektasi. Apabila kinerja produk tersebut memenuhi

¹ M. Nur Rianto AL Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), 211.

² Ditta Nur Hidayanti, "Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Se-Provinsi Lampung" 6 (2020): 30.

ekspektasi maka pelanggan akan merasa puas, namun berbeda bila kinerja tidak sesuai dengan apa yang diharapkan atau ekspektasi nasabah, maka akan muncul rasa tidak puas dan kecewa. Hal ini tertulis dalam buku manajemen pemasaran¹.

Pelayanan yang diberikan Bank Muamalat KCP Madiun pada nasabah sesuai dengan SLA (*Self Level Agreement*) jika terdapat suatu kekeliruan ataupun masalah dapat diselesaikan selama 14 hari kerja. *Complain handling* atau penanganan keluhan dari pihak Bank Muamalat KCP Madiun dilakukan dengan cara lewat *call center* salamuamalat 1500016, dan email salamuamalat@bankmuamalat.co.id dan akan diterima 24 jam².

Berikut hasil wawancara dengan ibu Sutinem nasabah Bank Muamalat KCP Madiun:

“Waktu saya menggunakan *e-banking* untuk transfer sejumlah uang, namun saya teledor dalam penulisan rekening tujuan sehingga saya salah transfer. Dari hal ini saya menghubungi pihak Bank Muamalat KCP Madiun namun saya rasa responnya lambat, setelah mendapat respon, pihak *customer service* Bank Muamalat KCP Madiun menindaklanjuti keluhan saya, dan diselesaikan dengan segera. Saya puas akan

¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2008), 14.

² Iman, wawancara 22 November 2020

kinerjanya, namun saya tidak puas dengan pelayanannya yang lambat dalam memberikan tanggapan³.”

Selanjutnya dengan ibu Refina Zukumi, nasabah Bank Muamalat KCP Madiun :

“Saya merasa jika jumlah karyawan Bank Muamalat KCP Madiun perlu ditambah, karena ketika saya hendak melakukan transaksi dihadapan *teller*, saya harus menunggu lama, jumlah *teller* pada Bank Muamalat KCP Madiun hanya satu. Dengan kejadian ini sangat mengurangi kepuasan saya, karena kinerja dari Bank Muamalat KCP Madiun terkesan lambat. Saya telah mengutarakan keluhan saya pada pihak Bank, dan keluhan saya disambut dengan baik, harapan saya Bank Muamalat KCP Madiun menambah jumlah karyawannya⁴”.

Kemudian wawancara dengan bapak Ikhwal Ibrahim, nasabah Bank Muamalat KCP Madiun:

“Saya pernah melakukan tarik tunai di ATM, akan tetapi ternyata uang tidak dapat keluar, namun dana pada rekening saya berkurang, saya langsung melakukan *complain* pada *customer service*, pihak Bank Muamalat KCP Madiun memproses *complain* saya dengan segera, sehingga uang saya dapat kembali. Meski demikian hal ini mempengaruhi bentuk

³ Sutinem, wawancara 22 November 2020.

⁴ Refina Zukumi, wawancara 22 November 2020.

kepuasan saya terhadap pelayanan Bank Muamalat, karena diwaktu genting ketika membutuhkan uang *cash* saya menjadi was-was ketika hendak melakukan tarik tunai”⁵.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, penulis mengamati nasabah yang keberatan ketika harus mengantre dihadapan *teller*, hal ini dikarenakan jumlah *teller* hanya satu, sehingga menjadikan nasabah harus mengantre lama. Sedang hasil wawancara dengan nasabah meski dalam memberikan pelayanan dan dalam *complain handling* pihak Bank Muamalat KCP Madiun telah baik, namun hal tersebut belum memberikan kepuasan pada nasabah.

Dapat dikatakan pelayanan dalam *complain handling* pada Bank Muamalat KCP Madiun sudah bagus, akan tetapi nasabah tidak merasa puas. Bagi nasabah perlu adanya peningkatan kinerja pada karyawan Bank Muamalat KCP Madiun. Hal ini tidak sesuai dengan teori yang menyebutkan jika pelayanan yang diberikan dan *complain handling* bagus, maka kepuasan akan muncul, begitu juga sebaliknya.

Dari uraian permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk meneliti tentang “Analisis strategi pelayanan prima dalam *complain handling* sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah (Studi kasus pada Bank Muamalat KCP Madiun)”.

⁵ Ikhwal Ibrahim, wawancara 22 November 2020.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana analisis strategi pelayanan prima terhadap penanganan *complain* nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun?
2. Bagaimana analisis strategi pelayanan prima terhadap penyebab timbul nya *complain* nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun?
3. Bagaimana analisis kepuasan Bank Muamalat KCP Madiun dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui analisis strategi pelayanan prima terhadap penanganan *complain* nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun.
2. Untuk mengetahui analisis strategi pelayanan prima terhadap penyebab timbul nya *complain* nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun.
3. Untuk mengetahui analisis kepuasan Bank Muamalat KCP Madiun dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pemaparan tujuan diatas, penelitian ini berharap dapat memberikan manfaat, yaitu:

1. Secara teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pengetahuan dan rujukan bagi semua orang dalam melakukan kajian ilmu perbankan syariah mengenai analisis strategi pelayanan prima dalam *complain handling* sebagai upaya

meningkatkan kepuasan nasabah (Studi kasus pada Bank Muamalat KCP Madiun).

2. Secara Praktis

Sebagai bahan evaluasi bagi lembaga keuangan syariah khususnya (Bank Muamalat KCP Madiun) agar terus berkembang sehingga bank syariah semakin maju dan dapat mempertahankan juga meningkatkan pelayanan prima dalam *complain handling* sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah, dan sekaligus memperbaiki apabila ada kekurangan.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan oleh penulis, penelitian ini ditulis berdasarkan sistematika sebagai berikut:

BAB I :Pendahuluan

Berisi tentang penjelasan tentang uraian latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan yang terakhir adalah sistematika penulisan.

BAB II :Landasan Teori

Pada bab ini berisi tentang penjelasan mengenai teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian.

dan telaah pustaka penelitian sebelumnya.

BAB III

:Metode Penelitian

Metodologi penelitian, berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi atau tempat penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengecekan keabsahan data teknik pengolahan data, dan teknik analisis data.

BAB IV

:Data dan Analisis Data

Berisikan data yang diperoleh melalui wawancara, dan penyebaran kuisisoner dengan pihak Bank Muamalat KCP Madiun dan nasabah, dan hasil penelitian serta pembahasan yang meliputi: penyebab timbulnya *complain* nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun, strategi pelayanan prima Bank Muamalat KCP Madiun dalam menangani *complain* nasabah, dan cara Bank Muamalat KCP Madiun mengukur kepuasan nasabah.

BAB V**:Penutup**

Merupakan bab terakhir dalam penulisan laporan magang ini, yang berisikan kesimpulan dari pembahasan yang telah diuraikan dan saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada Bank Muamalat KCP Madiun.



BAB II LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Pelayanan Prima

a. Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan prima atau yang sering disebut dengan *service excellent* memiliki makna sebagai bentuk kepedulian kepada nasabah dengan memberikan pelayanan sebaik mungkin agar dapat menciptakan kepuasan pada diri nasabah. Keberhasilan pelayanan prima bergantung pada penyesuaian kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Sehingga dapat disebutkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan optimal yang dapat memberikan kepuasan pada nasabah¹.

Pelayanan yang cepat dan efisien dapat menciptakan hubungan yang intens antara nasabah dan pihak bank². Semakin pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang tinggi maka nasabah akan menilai baik bank tersebut, yang kemudian memberikan kesan bagus terhadap pelayanan yang diberikan. Jika nasabah puas akan pelayanan yang telah diberi,

¹ Rianto AL Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 214.

² Irsan Andri Siregar, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan" 6 (2018): 101.

maka nasabah cenderung memiliki sifat setia pada bank, maka sangat penting bagi bank untuk memberikan pelayanan prima³.

Pelayanan prima merupakan bentuk kepedulian bank pada nasabah, dengan memberikan layanan terbaik untuk memberikan fasilitas pada nasabah, dan pemenuhan kebutuhan bagi nasabah, serta mewujudkan kepuasan dari dalam diri nasabah. Pemberian pelayanan prima tentunya didukung dengan penampilan yang menarik, rapi, dan memiliki *attitude* yang luhur. Penampilan sangat dipentingkan karena nasabah akan merasa nyaman bila berhadapan dengan seseorang yang *good looking*⁴.

Selain memiliki penampilan luar yang menarik, dalam memberikan pelayanan prima haruslah mengedepankan sikap siap sedia, menguasai pekerjaannya dengan baik, mampu berkomunikasi dengan dengan lancar, dapat memilih bahasa yang tepat dalam berkomunikasi guna menghindari ucapan yang sifatnya menyudutkan nasabah ataupun mengecilkan nasabah, mampu memahami

³ Wirdayani Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru" 2 (2017): 51.

⁴ Mukmin Muhammad, *Manajemen Pelayanan Prima* (t.tp.: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara STIA Al-Gazali Barru., 2018), 20.

bahasa isyarat nasabah secara professional, sehingga nasabah tidak merasa kesulitan dalam menjelaskan tujuannya⁵.

b. Konsep Pelayanan Prima

Menurut M. Nur Rianto Al Arif terdapat 6 faktor dalam pelayanan prima, ke enam faktor tersebut adalah:

1) *Ability* (Kemampuan)

Ability diartikan pengetahuan dan keterampilan yang mutlak diperlukan untuk mendukung berjalannya pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam menguasai bidang kerja yang ditekuni, dalam hal ini seluruh pegawai bank syariah dituntut untuk mengerti apa yang dimaksud dengan bank syariah serta seluruh produk bank syariah, selanjutnya haruslah melakukan komunikasi yang efektif, memanfaatkan strategi *public relation* sebagai sarana dalam membangun suatu hubungan dengan nasabah.

2) *Attitude* (Sikap)

Yaitu perilaku yang wajib ditunjukkan oleh pegawai bank pada saat melayani nasabah. Seperti pegawai yang berposisi pada bagian *customer service* dan *teller*, bagian pelayanan terdepan harus mampu

⁵ Ibid.

melayani nasabah dengan ramah, dan selalu memberikan senyuman⁶.

3) *Appearance* (Penampilan)

Penampilan pegawai bank baik yang bersifat fisik maupun non fisik harus mencerminkan rasa percaya diri yang tinggi.

4) *Attention* (Perhatian)

Kepedulian terhadap nasabah yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah, ataupun pemahaman atas saran dan kritik yang telah dilontarkan, haruslah diberikan perhatian penuh.

5) *Action* (Tindakan)

Pegawai bank dituntut untuk mampu suatu tindakan nyata dalam memberikan pelayanan prima atas nasabah.

6) *Accountability* (Pertanggungjawaban)

Sikap keberpihakan pada nasabah sebagai bentuk kepedulian dan meminimalisir ketidakpuasan nasabah⁷.

Dalam jurnal kualitas pelayanan islami pada perbankan syariah terdapat lima dimensi pelayanan, yaitu:

1) Berwujud (*tangible*)

Kelebihan suatu bank untuk menunjukkan eksistensinya. Penampilan

⁶ Rianto AL Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 215.

⁷Ibid.

dan kemampuan dalam memenuhi sarana prasarana fisik pada bank yang dapat dimanfaatkan dengan maksimal oleh nasabah menjadi bukti nyata dari pelayanan yang diberikan pihak perbankan.

2) Keandalan (*reliability*)

Merupakan kemampuan yang wajib dimiliki bank untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan pada nasabah secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang ditampilkan sesuai dengan harapan nasabah, Kepiawaian pegawai dalam memberikan informasi pelayanan, dan kehandalan pegawai dalam memudahkan teknis pelayanan.

3) Ketanggapan (*responsiveness*)

yaitu ketangkasan yang dimiliki pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah dalam penyampaian informasi.

4) Jaminan dan Kepastian (*assurance*)

yaitu pengetahuan, sikap sopan santun, ramah dan kemampuan pegawai bank untuk memberikan rasa percaya nasabah kepadabank. Hal ini meliputi kemampuan administrasi petugas pelayanan,

kemampuan teknis petugas pelayanan dan kemampuan sosial petugas pelayanan.

5) Empati (*emphaty*)

Rasa perhatian yang diberikan pihak bank pada nasabah, dengan upaya memahami keinginan nasabah. Perhatian yang diberikan berupa keramahan ataupun kepedulian pegawai bank pada nasabah⁸.

c. Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Karyawan Bank

Kualitas pelayanan sebagai bentuk kemampuan dalam menciptakan, dan memberikan produk yang bermanfaat bagi nasabah. Kualitas pelayanan karyawan bank dijadikan jaminan dalam ketepatan waktu ketika memberikan pelayanan, jaminan atas ketersediaanya produk, rasa responsivitas, dan kemampuan untuk memberikan rasa nyaman, aman, dan kesenangan atas diri nasabah⁹.

Sejumlah langkah dapat dijadikan alat memuaskan nasabah, yaitu:

- 1) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Karyawan akan merasa senang bila dilayani dengan proses yang cepat,

⁸ Faridah, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah" 10 (2015): 117.

⁹ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), 91.

sehingga meminimalkan nasabah dalam menunggu.

- 2) Karyawan bank melayani nasabah dengan penuh rasa tanggung jawab.
- 3) Menjunjung tinggi nilai-nilai kesopanan dan keramahan selama bertugas, utamanya karyawan yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah.
- 4) Memudahkan nasabah mendapatkan pelayanan, seperti cukupnya jumlah karyawan yang melayani, adanya fasilitas pendukung seperti computer untuk memproses data, dan lain sebagainya.
- 5) Memiliki lingkungan sekitar yang bersih, terawat, nyaman, dan indah¹⁰.

2. Complaint Handling

a. Pengertian Complaint Handling

Complaint atau yang familiar disebut dengan keluhan adalah kata yang bermakna negatif, baik bagi pihak perbankan maupun pihak nasabah. Komplain diartikan sebagai kesalahan, masalah, stress, frustrasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi dan sejenisnya. Komplain pada dasarnya merupakan suatu ungkapan nasabah yang ditujukan kepada pihak bank atas ketidakpuasan dari pelayanan yang dialami. Ketidakpuasan ini berhubungan dengan

¹⁰ Ibid.

kegagalan pelayanan untuk memenuhi harapan-harapan nasabah¹¹.

Jika bank mendapati keluhan dari nasabah, maka dibutuhkan strategi penanganan komplain. Penanganan komplain Merupakan tindakan dalam mengendalikan konflik antara bank dengan nasabah¹². Penanganan komplain menjadi sebuah jalur penting ketika produk ataupun pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan nilai yang diharapkan nasabah. Sudah tidak dapat dibantah jika tidak ada satupun produk bank, baik barang maupun jasa yang sempurna¹³.

Dalam jurnal pengaruh kualitas pelayanan dan penanganan pengaduan terhadap kepuasan nasabah kredit usaha rakyat pt. Bank Rakyat Indonesia unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk, keluhan Merupakan ungkapan ketidakpuasan dari nasabah yang diberikan pada bank. Nasabah yang tidak puas akan pelayanan yang diberikan pihak bank akan menyebabkan kekecewaan, hal kemungkinan buruk nasabah

¹¹ Ibid, 108.

¹² Nunuk Hrawati dan Murni Sulistyowati, "Strategi Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Dengan Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Fasilitas Teknologi Di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo" 6 (2019): 101.

¹³ Marlina Malian, "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra Dan Kepuasan Terhadap Bank Bri Unit Kebun Bunga Palembang" 2 (2016): 53.

akan menceritakan hal tersebut pada pihak lain¹⁴.

Kerugian akan dirasakan pihak perbankan selaku perusahaan yang memberikan pelayanan pada nasabah, apabila keluhan dari nasabah tidak segera diatasi. Keluhan sejatinya bukanlah hal negatif yang harus dihindari ataupun ditutupi, tetapi justru haruslah dipandang sebagai sesuatu yang positif, karena dengan keluhan yang diberikan nasabah pada bank akan menjadikan suatu pembelajaran dan saran agar bank dapat memperbaiki kinerjanya¹⁵.

b. Sebab Timbulnya Komplain

Nasabah sering merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan bank. Ketidakpuasan akan pelayanan yang telah diberi tentu memiliki faktor penyebabnya, berikut sebab-sebab timbulnya ketidakpuasan pada nasabah:

- 1) Ketidak sesuaian antara manfaat atau hasil yang diperoleh dengan harapan nasabah.
- 2) Layanan yang didapat tidak memuaskan.
- 3) Kinerja pegawai bank mengecewakan nasabah.

¹⁴ Radhin dan Eka Askafi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk" 6 (2017): 67.

¹⁵ Ibid.

- 4) Suasana atau keadaan dalam bank tidak menunjang, sehingga tidak memberikan kesan nyaman untuk nasabah.
- 5) Harga yang ditawarkan bank atas suatu produk terlampaui tinggi.
- 6) Tidak sesuainya antara kenyataan dengan promosi iklan yang dilakukan oleh pihak bank¹⁶.

Keluhan nasabah dapat dikategorikan kedalam empat kelompok, yaitu:

1) *Mechanical Complaint* (keluhan mekanikal)

Adalah suatu keluhan yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan tidak dapat menggunakan peralatan atau produk yang dibeli atau disampaikan kepada konsumen tersebut.

2) *Attitudinal Complaint* (keluhan akibat sikap karyawan perusahaan)

Keluhan yang dirasakan akibat sikap perlakuan yang kurang baik pegawai bank atas nasabah. Pelayanan yang kurang baik akan secara langsung mempengaruhi sikap dan mengurangi rasa kepuasan oleh nasabah.

3) *Served Related Complaint* (Keluhan berkaitan dengan pelayanan)

Keluhan nasabah yang diakibatkan oleh pelayanan yang secara langsung dirasakan nasabah, seperti pelayanan pada *teller*.

¹⁶ Rianto AL Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 200.

4) *Unusual Complaint* (Keluhan yang aneh)

Keluhan dari nasabah yang tidak ada kaitannya dengan pelayanan bank. Keluhan semacam ini timbul dari dalam diri nasabah, biasanya disebabkan oleh psikologis nasabah yang mungkin sedang tidak baik¹⁷.

c. **Ketentuan-Ketentuan dalam Lembaga Pengaduan Nasabah**

Bank wajib menangani setiap keluhan yang disampaikan nasabah, atau yang mewakilkan dengan tanggap. Keluhan nasabah dapat diakibatkan oleh kelalaian bank ataupun dari nasabah sendiri dalam melaksanakan transaksi keuangan. Transaksi keuangan yang di maksud adalah pemanfaatan produk ataupun jasa lembaga keuangan yang ditawarkan oleh bank¹⁸.

Kewajiban bank dalam menyelesaikan keluhan yang diadukan nasabah mencakup keluhan yang disampaikan dengan tulisan maupun lisan. Dalam penanganan kasus keluhan yang diadukan nasabah, bank diwajibkan memiliki unit yang dibentuk guna menyelesaikan permasalahan yang ada. Keluhan yang disampaikan oleh nasabah pertama kali

¹⁷ Ibid, 201.

¹⁸ Abdul Ghofur Anshori, *Perbankan Syariah Di Indonesia* (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009), 199.

akan ditangani oleh *customer service* yang ada¹⁹.

d. Karakteristik Manajemen Komplain

Bila keluhan nasabah tidak segera ditangani maka akan mengancam keberlangsungan masa depan bank. Besar kemungkinan bagi nasabah yang kecewa atas pelayanan yang telah diterima bukan hanya mengadukan masalah tersebut pada pihak bank, namun akan menyebarkan pada media. Dalam hal manajemen komplain setidaknya bank harus memiliki beberapa karakteristik, yaitu²⁰:

- 1) **Komitmen**, artinya dalam menangani keluhan nasabah bank haruslah memiliki komitmen tinggi untuk mendengarkan, dan menyelesaikan permasalahan yang ada. Sebab nasabah akan pergi ketika keluhannya tidak mendapat respon, atau bahkan nasabah menerima sikap acuh dari *customer service* atau *teller* yang bertugas langsung menghadapi nasabah.
- 2) **Visible**, pada hal ini pihak manajemen perbankan memberikan layanan informasi yang jelas pada nasabah mengenai tata cara menyampaikan *complain*. Semakin jelas

¹⁹ Ibid.

²⁰ Hasan, *Marketing Bank Syariah*, 112.

informasi yang diberikan pada nasabah maka akan mempermudah pihak bank dalam menangani keluhan yang ada.

- 3) *Accesible*, yaitu bank memberikan fasilitas pada nasabah yang mempermudah dalam penyampaian keluhan, seperti telepon bebas pulsa, dan melalui *email*.
- 4) Sederhana, semakin prosedur dalam menyampaikan keluhan tersebut mudah dimengerti, maka nasabah enggan untuk menyampaikan keluhan.
- 5) Kecepatan, setiap komplain ditangani secepat mungkin, rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada nasabah.
- 6) *Fairness*, setiap komplain mendapatkan perlakuan sama atau adil, tanpa membedakan nasabah²¹.
- 7) Konfidensial, menjaga keamanan dan kenyamanan nasabah dengan merahasiakan privasinya.
- 8) *Records*, data nasabah yang melakukan komplain disusun dengan rapi agar ada keruntutan distiao usaha penanganan komplain.
- 9) Sumber daya, bank dituntut untuk agar memiliki infrastruktur dan sistem yang baik guna penanganan komplain, hal ini dapat

²¹Ibid.

dilakukan dengan mengadakan pelatihan karyawan.

e. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien dan Efektif

Komplain berhubungan dengan tingkat kualitas pelayanan bank, pelayanan yang menimbulkan kejenuhan nasabah, pegawai bank tidak dapat menjawab pertanyaan nasabah dengan jawaban yang tepat, nasabah harus menunggu lama, dan kejadian buruk lainnya akan menyebabkan nasabah berfikir ulang untuk tetap bertahan menjadi nasabah pada bank tersebut²².

Keluhan nasabah dapat berupa:

- 1) Nasabah tidak mendapatkan pelayanan sesuai yang dijanjikan pihak bank.
- 2) Bank tidak melayani nasabah dengan baik.
- 3) Pegawai terlalu bersikap acuh pada nasabah.
- 4) Bank menghiraukan saran dari nasabah.
- 5) Pelayanannya lambat²³.

Berikut strategi penanganan keluhan nasabah menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller:

²² Luh Ayu Mulyaningsih dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Ocbc Nisp Di Denpasar" 5 (2016).

²³ Rianto AL Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 206.

- 1) Membuka *hotline* gratis 24 jam untuk setiap harinya (lewat telepon, faks, atau *email*).
- 2) Menghubungi nasabah yang menyampaikan keluhan dengan segera. Semakin lambat penanganan keluhan maka semakin besarlah rasa ketidakpuasan yang timbul pada nasabah, yang nantinya akan memberikan dampak negative pada bank.
- 3) Tidak menyalahkan nasabah dalam keadaan apapun. Siap bertanggungjawab atas keluhan dan kekecewaan nasabah.
- 4) Deri pihak bank memilih pegawai yang memiliki rasa empati tinggi guna melayani nasabah.
- 5) Segera menyelesaikan keluhan dan mengusahakan kepuasan nasabah²⁴.

Selanjutnya cara menangani keluhan yang disampaikan nasabah menurut M. Nur Rianto Al Arif:

- 1) Berempati tinggi terhadap nasabah yang marah
Empati dalam kasus ini, pegawai bank harus bersedia untuk menampung dan mendengarkan keluh nasabah dengan penuh perhatian. Upayakan tetap

²⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 143.

menjaga nama baik nasabah, jangan sampai nasabah kehilangan muka. Hindari jawaban “saya tidak dapat membantu bapak/ibu” atau “hal ini bukan tanggungjawab saya”. Beri waktu bagi nasabah guna melampiaskan keluhannya, tetap berikan perhatian, hadapi dengan tenang dan bijaksana.

- 2) Tangani keluhan dengan cepat dan akurat. Apabila nasabah telah selesai dalam mengutarakan keluhannya, dan pegawai bank telah memahami maksud dari nasabah, maka segeralah keluhan tersebut diproses untuk ditangani, dan jelaskan cara penyelesaiannya²⁵.

3. Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah cerminan dari penilaian seseorang atas kinerja suatu produk anggapannya yang berkaitan dengan ekspektasi. Jika kinerja tersebut tidak dapat memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa kecewa. Namun bila kinerja yang diberikan sesuai dengan ekspektasi atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan, maka dapat dipastikan pelanggan tersebut akan merasa puas²⁶.

²⁵ Rianto AL Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 206.

²⁶ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*,

Perusahaan akan bertindak bijak dalam mengukur kepuasan pekanggan secara teratur. Perusahaan paham atas kunci mempertahankan pelanggan adalah dengan memuaskan pelanggan. Pelanggan yang puas akan tetap setia, dan akan membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan kepada orang lain. Dengan begitu citra perusahaan tidak akan turun, bahkan nasabah dapat diperkirakan akan mengalami kenaikan²⁷.

Untuk menciptakan kepuasan nasabah, bank sebaiknya meningkatkan nilai nasabah maupun keunggulan produknya. Nilai nasabah sendiri dapat tercipta dengan meningkatkan kualitas pelayanan oleh bank. Semakin pelayanan tersebut berkualitas, maka nilai kepuasan yang tercipta akan semakin baik. Tingginya kualitas pelayanan tidak lepas dari sumber daya manusia yang berada pada bank²⁸.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Bank dikatakan sukses apabila dapat memberikan kepuasan pada nasabahnya. Untuk memenuhi kepuasan tersebut bank harus melihat kebutuhan dan keinginan nasabah. Adapun

²⁷ Ibid, 140.

²⁸ Kasnaeny, "Kajian Mengenai Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Kota Makassar," n.d., 2.

faktor-faktor yang mempengaruhi kebutuhan nasabah adalah sebagai berikut:

1) Citra

Bank yang memiliki citra yang baik akan memberikan pengaruh atas kepuasan konsumen dari sudut positif.

2) Performa produk dan jasa

Performa berkaitan dengan kinerja, bila kinerja baik pastilah mempengaruhi kepuasan nasabah.

3) Sistem pengiriman

Sistem pengiriman disini merupakan sistem yang memindahkan produk jasa dari bank ke nasabah.

4) Hubungan harga-nilai

Nasabah menginginkan jasa yang diberikan pihak bank sesuai dengan harga yang ditawarkan, sehingga ada keuntungan yang dirasakan kedua belah pihak.

5) Persaingan

Kelemahan dan kekuatan yang dimiliki oleh para pesaing berpengaruh pada kepuasan nasabah. Dengan mengetahui kelemahan pesaing maka akan muncul peluang untuk memiliki keunggulan yang lebih²⁹.

6) Kinerja atau prestasi karyawan

²⁹ Wahab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru," 58.

Kerjasama dalam hal ini sangat diperlukan untuk mewujudkan kepuasan nasabah. Karena, pada dasarnya karyawanlah yang dapat mempengaruhi sikap nasabah sehingga nantinya akan merasa puas atau tidak³⁰.

Bank berpusat pada pelanggan, sehingga kepuasan nasabah menjadi sasaran utamanya. Ketika nasabah menilai kepuasan berdasarkan elemen kinerja pegawai bank, maka pihak bank harus menyadari akan hal tersebut, nasabah memiliki cara tersendiri untuk mendefinisikan kinerja yang baik³¹.

c. Dampak dari Kepuasan Nasabah

Dampak yang dimunculkan dari kepuasan nasabah sangat berpengaruh bagi peningkatan keuntungan bank, bila nasabah puas maka nasabah tersebut akan:

- 1) Loyal pada bank, sehingga kecil kemungkinan nasabah tersebut pindah pada bank lain.
- 2) Mengulang pembelian produk pada bank, artinya kepuasan yang ada pada diri nasabah mendorongnya untuk membeli kembali produk yang ditawarkan oleh pihak bank.

³⁰ Ibid.

³¹ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*,

- 3) Membeli lagi produk dengan jenis lain di dalam bank yang sama. Hal ini berarti kepuasan nasabah mendorong keinginan nasabah untuk memperluas pembelian atas jenis produk lain yang disediakan bank.
- 4) Nasabah dengan suka rela mempromosikan bank dari mulut ke mulut atas pelayanan terbaik yang telah diterima³².

Sebagai upaya tercapainya tujuan diatas, maka bank harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Karyawan bank memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, cepat dan efisien.
- 2) Menjalin kedekatan dengan nasabah, sehingga keakraban akan muncul selama berhubungan dengan bank.
- 3) Dalam penanganan komplain nasabah segera dilayani dengan cepat dan tepat.
- 4) perhatian pada nasabah³³.

d. Teknik Mengukur Kepuasan Nasabah

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, ada sejumlah metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan, yaitu:

- 1) *Survey* berkala. Dapat mencari tahu secara langsung pada nasabah dengan mengajukan pertanyaan untuk mengukur niat nasabaha

³² Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012), 264.

³³ Ibid.

akan kembali dan kemungkinan akan merekomendasikan bank tersebut pada orang lain.

- 2) Mengamati tingkat kehilangan pelanggan dan menghubungi pelanggan yang berhenti membeli atau beralih ketempat pemasok lain untuk mengetahui alasannya.
- 3) Mempekerjakan pembeli misterius, yang biasanya ditugaskan atasan untuk menyamar sebagai nasabah dan menilai bagaimana keadaan bank pesaing. Dengan cara ini manajer dapat masuk dalam situasi bank pesaing tersebut. Cara yang sama dapat digunakan manajer untuk menilai kinerja karyawan bank nya dalam memberikan pelayanan pada nasabah³⁴.

Adapun menurut M. Nur Rianto Al Arif cara mengukur kepuasan adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem keluhan dan saran (*complaint and suggestion system*)

Dengan membuka kotak saran, seperti telepon bebas pulsa, *customer hot line*, dan sarana keluhan lainnya, bank dapat memintan kritik dan saran dari nasabah. Informasi kritik dan saran yang telah diterima dapat dijadikan bank sebagai

³⁴ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 142.

bentuk antisipasi dikemudian hari. Nasabah akan menilai kecepatan dan ketanggapan bank dalam menangani kritik dan saran yang diberi³⁵.

2) Survey kepuasan pelanggan (*customer satisfaction surveys*)

Agar dapat mendengarkan keluhan dari nasabah, bank dapat melakukan survei secara langsung pada nasabah. Kegiatan tersebut diharapkan mendapat sambutan baik dari nasabah. Media yang digunakan untuk survey dapat berupa telepon, melakukan wawancara atau memberikan kuisioner pada nasabah, dan hal lainnya.

3) Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

Bank menempatkan seseorang baik yang berasal dari menejemennya maupun dari pihak luar yang dijadikan nasabah pada bank sendiri atau bank lain. Nasabah bayangan bertugas memberikan laporan apa yang menjadi keunggulan dan kelemahan pegawai bank yang melayaninya. Hal ini bertujuan sebagai upaya mencari solusi atas keluhan nasabah yang diambil dari sudut pandang nasabah³⁶.

³⁵ Rianto AL Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 204.

³⁶ Ibid.

4) Analisa pelanggan yang lari (*lost customer analysis*)

Menghubungi nasabah yang memilih untuk beralih pada bank lain, meminta alasan atas keputusannya beralih pada bank lain, apakah ada suatu permasalahan yang terjadi dan kiranya hal tersebut tidak dapat di toleransi, atau permasalahan tersebut sudah ditangani namun pelayanannya lambat, sehingga menghilangkan rasa kepuasan pada *lost customer analysis* nasabah. Dengan menghubungi nasabah secara langsung, maka pihak bank dapat mencari solusi terbaik agar kejadian larinya nasabah pada bank lain tidak terulang kembali³⁷.

B. Penelitian Terdahulu

Agar terlihat adanya perbedaan antara penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dengan penelitian ini, maka penulis akan memaparkan beberapa penelitian terdahulu, diantaranya:

Penelitian yang pertama yaitu “analisis kualitas pelayanan sebagai upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pada nasabah (studi pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu)”, (Muhaimin, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2018) masalah yang diangkat yaitu persaingan yang terjadi dalam dunia perbankan untuk memenangkan persaingan, perusahaan harus mampu memberikan kepuasan kepada para

³⁷ Ibid.

pelanggannya, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana standar operasional prosedur (SOP) pelayanan di KSPPS BMT Fajar Pringsewu dalam melayani para nasabahnya, dan bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan KSPPS BMT Fajar Pringsewu kepada para nasabahnya³⁸.

Penelitian ini Merupakan penelitian lapangan yang bersifat kualitatif, metode pengumpulan datanya dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah standar operasional prosedur pelayanan KSPPS BMT Fajar Pringsewu sudah sesuai dengan prosedur, hal ini dinyatakan dengan karyawan yang mampu memahami prinsip dan tanggung jawabnya, namun pada prakteknya masih perlu adanya monitoring dan pelatihan agar dapat meningkatkan kinerja mereka dimasa mendatang. Sedangkan dalam pelayanan menerapkan prinsip 6S yaitu: *Salaam, Simple, Soon, Solution, See, dan Smile*. Dan dimensi pelayanan diantaranya: *Tangibles* dengan memberikan fasilitas, *reliability* dengan adanya standar pelayanan yang jelas dan keahlian karyawan, *responsiveness* melayani nasabah dengan cepat dan tanggap, *assurance* memberikan jaminan pelayanan kepada nasabah, dan *empathy* melayani nasabah dengan ramah dan sopan

³⁸ Muhaimin, “Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pada Nasabah (Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu)” (Lampung2018, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.).

santun. Sehingga dapat terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan nasabah, karena kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan nasabah, nasabah yang merasa puas akan cenderung loyal kepada KSPPS BMT Fajar Pringsewu³⁹.

Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Muhaimin dan penelitian milik penulis adalah, keduanya membahas mengenai pelayanan untuk memberikan kepuasan pada nasabah, selain terdapatnya persamaan, kedua penelitian ini juga mengandung unsur perbedaan. Jika penelitian milik Muhaimin lebih konsen terhadap upaya memberikan pelayanan pada nasabah agar menciptakan kepuasan dan menjadikan nasabah tersebut loyal pada bank, berbeda halnya dengan penelitian milik menulis yang titik fokus penelitiannya terdapat pada memberikan pelayanan prima dalam *complaint handling* sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah⁴⁰.

Selanjutnya penelitian kedua, “Implementasi *Service Excelent* Pada PT. Bank BRI Syariah KCP Batu Ditinjau Dari Kepuasan Pelanggan”, (Shintesa Sastrawan Sakti, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2018), Penelitian yang dilakukan oleh Shintesa menggunakan metode kualitatif. Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah dalam kegiatan operasionalnya BRI Syariah KCP Batu dituntut untuk meningkatkan kualitas

³⁹ Ibid.

⁴⁰ Ibid.

pelayanan agar nasabah tidak merasa kecewa. Jika dilihat dari persaingan industry perbankan di kota Batu BRI Syariah telah memiliki citra yang baik, sehingga kedepannya diharapkan dapat menjaga kualitas pelayanan yang diberikan. Semakin banyaknya nasabah, maka pelayanan semakin menurun dan BRIS Batu dituntut untuk mengoptimalkan pelayanan rasa kepercayaan nasabah pada bank tersebut. Tanpa kepercayaan dari nasabah, maka nasabah tidak akan menyimpan uang pada BRIS Batu. Hasil penelitiannya menunjukkan Bank BRI Syariah KCP Batu telah melakukan beberapa strategi guna untuk melayani nasabah agar nasabah merasa puas dan nyaman. Strategi yang digunakan yaitu memakai teori A6, yang meliputi *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (tanggungjawab)⁴¹.

Persamaan penelitian milik Shintesa Sastrawan Sakti dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah pembahasan keduanya tentang pelayanan yang diberikan pihak perbankan guna menciptakan kepuasan bagi nasabah. Disamping persamaan keduanya memiliki perbedaan, penelitian milik Shintesa Sastrawan Sakti fokus pada pembahasan pelayanan oleh pihak bank, untuk memberikan kepuasan nasabah, sedangkan penelitian milik peneliti membahas,

⁴¹ Shintesa Sastrawan Sakti, "Implementasi Service Excelent Pada PT.Bank BRI Syariah KCP Batu Ditinjau Dari Kepuasan Pelanggan" (Malang, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2018).

pelayanan prima yang digunakan dalam menangani keluhan nasabah guna menciptakan kepuasan pada nasabah⁴².

Penelitian yang ketiga, “pengaruh kualitas pelayanan, kepatuhan syariah, nilai nasabah, kepercayaan, citra perusahaan, dan penanganan keluhan terhadap kepuasan nasabah (studi kasus pada bank BTN Syariah KC Semarang)”, (Qismatun Dlizah, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2018). Penelitian milik Qismatun Dlizah memakai pendekatan kuantitatif, dengan hasil penelitiannya adalah secara parsial menunjukkan bahwa 1) variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. 2) Variabel kepatuhan syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. 3) Variabel nilai nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. 4) Variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. 5) Variabel citra perusahaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. 6) Variabel penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudian hasil uji secara simultan menunjukkan bahwa variabel independen yang meliputi kualitas pelayanan, kepatuhan syariah, nilai nasabah, kepercayaan, citra perusahaan, dan penanganan keluhan secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan, dengan melihat besarnya nilai Sig yang

⁴² Ibid.

lebih kecil dari 0,05 berarti variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan⁴³.

Persamaan antara penelitian yang dilakukan oleh Qismatun Dlizah dan penulis adalah, keduanya membahas pelayanan dan penanganan keluhan nasabah yang berdampak pada kepuasan nasabah. Kemudian yang menjadi perbedaan diantara keduanya adalah, jika penelitian milik Qismatun Dlizah menggunakan teknik kuantitatif dan memiliki 6 variabel X (kualitas pelayanan, kepatuhan syariah, nilai nasabah, kepercayaan, citra perusahaan, dan penanganan keluhan, yang mempengaruhi Y (Kepuasan nasabah), sedang penelitian milik penulis menggunakan teknik kualitatif, dengan pembahasan pelayanan prima dalam *complaint handling* yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah⁴⁴.

Penelitian yang keempat, “analisi prosedur penanganan komplain nasabah pada bank BRI Syariah KC. Medan S. Parman”. (Mhd Azri Rahmadana, Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara, Medan, 2019). Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif. Masalah yang terdapat penelitian ini adalah adanya keluhan nasabah kepada pihak bank BRI Syariah

⁴³ Qismatun Dlizah, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Syariah, Nilai Nasabah, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BTN Syariah KC Semarang)” (Salatiga, Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2018).

⁴⁴ Ibid.

berupa pelayanan yang kurang memuaskan seperti terjadinya *offline*, selisih saldo, kartu atm tertelan, kartu atm terblokir, mesin atm yang tidak berfungsi, layanan antrian. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komplain nasabah merupakan sebuah ungkapan ketidakpuasan dari nasabah yang disebabkan adanya potensi kerugian finansial maupun nonfinansial keluhan atau pun komplain dapat terjadi karena beberapa faktor antara lain adalah karena karyawan yang tidak profesional, pelayanan yang lambat, kurangnya pengetahuan dari karyawan atas produk dan jasa, cara berkomunikasi yang buruk, ketidakramahan petugas. Penanganan komplain nasabah di Bank BRI Syariah KC Medan S. Parman, juga mengacu pada standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang dan wajib dilaksanakan oleh seluruh anggota. Dalam menangani komplain terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu: empati, kecepatan dalam memberikan tanggapan, permintaan maaf, perhatian, pelayanan yang maksimal akan memberikan kenyamanan bagi nasabah serta dapat menumbuhkan rasa percaya dan loyal menjadi nasabah setia pada bank BRI Syariah KC Medan S. Parman⁴⁵.

Persamaan antara penelitian milik Mhd. Azri Rahmadana dengan penelitian milik penulis adalah kedua membahas penanganan komplain (*complaint*

⁴⁵ Mhd. Azri Rahmadana, "Analisis Prosedur Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC. Medan S.Parman" (Medan, Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara, 2019).

handling) pada suatu Perbankan di Indonesia. Yang menjadikan perbedaan antara skripsi Mhd. Azri Rahmadana dengan skripsi milik penulis adalah jika Mhd. Azri Rahmadana hanya meneliti penanganan complain yang dilakukan pihak bank BRI Syariah KC Medan S. Parman. Sedang penelitian yang dilakukan penulis membahas lebih luas mengenai pelayanan prima dalam *complaint handling* sebagai upaya menciptakan kepuasan nasabah⁴⁶.

Penelitian yang kelima yaitu “Penerapan pelayanan prima oleh customer service terhadap kepuasan nasabah pada bank syariah dan bank konvensional (studi kasus pada bri syariah metro dan bank eka metro)” (Yudit Miranda Setya Wardani, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Masalah yang ada pada penelitian ini adalah pelayanan prima yang dilakukan oleh customer service pada Bank BRI Syariah Metro dan Bank Metro yaitu kurangnya sikap (*attitude*) customer service, seperti kurangnya senyum jika customer service tersebut sedang melakukan pelayanan terhadap nasabah. Selain sikap, kemampuan karyawan dalam memberikan informasi mengenai produk dan jasa yang diberikan oleh kedua bank tersebut masih kurang. Hal tersebut tentu menjadi suatu permasalahan yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Hasil dari penelitian tersebut menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima terhadap kepuasan

⁴⁶ Ibid.

nasabah yang dilakukan oleh bank BRI Syariah Metro dan Bank Eka Metro sudah dilakukan dengan maksimal dan sebaik-baiknya, sehingga para nasabah tetap merasa puas dengan pelayanan prima yang diberikan oleh *customer service*. *Customer service* juga telah melaksanakan standar operasional prosedur dengan baik, meskipun dalam pelaksanaannya ditemukan nasabah yang masih merasa kurang puas dalam hal kecepatan pelayanan. Faktor tersebut disebabkan oleh jumlah SDM *customer service* yang masih kurang pada kedua bank tersebut. Seperti kurang efektifnya kalimat yang diberikan oleh *customer service*⁴⁷.

Terdapat persamaan antara penelitian milik Yudit Miranda Setya Wardani dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu konsentrasi penelitiannya terdapat pada pelayanan prima guna memberikan kepuasan pada nasabah bank. Sedang yang menjadi perbedaan antar kedua penelitian ini adalah, jika penelitian milik Yudit Miranda Setya Wardani hanya fokus pada pemberian layanan yang terbaik bagi nasabah agar memberikan, dan menciptakan kepuasan pada diri nasabah, sementara penelitian milik penulis memberikan pelayanan yang terbaik dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah, supaya nasabah terpuaskan⁴⁸.

⁴⁷ Yudit Miranda Setya Wardani, "Penerapan Pelayanan Prima Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Bri Syariah Metro Dan Bank Eka Metro)" (Metro, Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019).

⁴⁸ Ibid.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Jenis penelitian ini ditentukan berdasarkan tempat penulis dalam memperoleh atau mengumpulkan data, dalam penelitian ini penulis terjun langsung ke lapangan dalam penggalan data, sehingga jenis penelitiannya adalah *field research*. Penulis mengumpulkan data atau informasi yang diperlukan dengan mendatangi Bank Muamalat KCP Madiun. Semua informasi diperoleh penulis dengan cara wawancara dan observasi, bukan diperoleh dari dokumen-dokumen pada Bank Muamalat KCP Madiun.

Sebagai bentuk pendekatannya sendiri, penulis memakai pendekatan kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasar pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang ilmiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi¹. Penelitian kualitatif bersifat fleksibel, artinya kesesuaian hasil yang diperoleh bergantung pada tujuan penelitian. Meski demikian, selalu ada pedoman

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), 9.

yang diikuti. Jalannya penelitian dapat berubah sesuai dengan kebutuhan, bagaimana keadaan pada lapangan, serta hipotesis baru yang muncul selama berlangsungnya penelitian. Sebagian besar penulis mengemukakan bahwa pendekatan kualitatif digunakan bila peneliti ingin memahami sudut pandang partisipan secara lebih mendalam, dinamis, dan menggali berbagai macam faktor sekaligus².

B. Lokasi/Tempat Penelitian (Penelitian Lapangan)

Lokasi penulis melakukan penelitian adalah pada Bank Muamalat KCP Madiun, yang beralamat lengkap Jl. Kolonel Mahardi No.28, Nambangan Lor, Manguharjo, Madiun. Pemilihan lokasi penelitian ini berdasarkan pertimbangan penulis yang mana Bank Muamalat KCP Madiun berlokasi di pusat kota, tepatnya sebelah barat alun-alun kota Madiun, dengan kondisi Bank yang berada di pusat kota tentu akses pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan mudah.

Penulis melangsungkan penelitiannya sejak 19 Oktober-19 November 2020. Terhitung 1 bulan peneliti melakukan observasi pada Bank Muamalat KCP Madiun. Selama melaksanakan penelitian, penulis mengamati bagaimana cara karyawan Bank Muamalat KCP Madiun dalam memberikan pelayanan pada nasabah, utamanya bagi mereka yang melakukan *complaint* atas apa yang nasabah keluhkan.

C. Data dan Sumber Data

² Affrifudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2018), 85.

Data yang diperoleh oleh penulis dalam penelitian yang dilakukan yaitu berdasarkan data primer. Data primer ialah sumber data yang langsung memberikan data kepada penulis (pengumpul data)³, dan didapatkan ketika penulis melaksanakan penelitian langsung ke lapangan, berdasar hasil wawancara dengan pihak karyawan Bank Muamalat KCP Madiun. Selain berasal dari hasil wawancara, penulis mendapatkan data dari observasi yang dijalankan selama kurun waktu satu bulan lamanya. Karena peneliti memilih *field research* maka segala bentuk informasi yang diperoleh, didapat penulis pada saat melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penulis melakukan wawancara dengan beberapa karyawan Bank Muamalat KCP Madiun yang dirasa cakap, mumpuni, dan faham akan penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penulis memilih kepala Bank Muamalat KCP Madiun, *funding*, *teller*, dan beberapa nasabah Bank Muamalat KCP Madiun yang hendak diwawancarai. *Funding* pada Bank Muamalat KCP Madiun juga menanganani kasus apabila nasabah *complaint*, sedangkan *teller*, nasabah menegelola akan kinerjanya, maka dari itu penulis mencari informasi secara langsung dan mengamati kerja *teller* sehingga penulis faham, sebab munculnya ketidakpuasan nasabah pada kinerja *teller*.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*,

Selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan kepala Bank Muamalat KCP Madiun, hal ini dikarenakan kepala Bank yang mengawasi kegiatan operasional Bank Muamalat KCP Madiun dalam kesehariannya. Penulis mendapatkan informasi bagaimana pihak bank dalam mengatasi apabila terdapat nasabah yang *complaint*, dan bentuk keluhan yang sering diutarakan nasabah. Informan penulis yang terakhir adalah nasabah Bank Muamalat KCP Madiun, dari sumber yang diperoleh nasabah secara mendetail menceritakan hal yang melatarbelakangi *complaint* pada pihak Bank Muamalat KCP Madiun.

E. Teknik Pengolahan Data

Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis, terdapat tiga tahapan yang dilalui oleh penulis dalam mengolah data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan *conclusion*. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka dari itu perlu dicatat oleh penulis secara teliti dan terperinci. Data yang didapatkan tentu tidak sedikit maka perlu dilakukan reduksi data, yang artinya merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal yang penting.

Setelah semua data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis penyajian data dilakukan dengan menguraikan hasil informasi yang diperoleh penulis pada saat melakukan wawancara dan melakukan observasi di lapangan. Dengan menyajikan data maka dapat memberikan kemudahan dalam

memahami informasi yang didapat, dan merencanakan langkah penelitian selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

Setelah data yang diperoleh dari wawancara dengan pihak Bank Muamalat KCP Madiun beserta sejumlah nasabahnya direduksi dan disajikan, maka langkah selanjutnya ditarik kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan berikutnya. Tetapi bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal telah didukung dengan bukti yang valid, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Dalam pengujian keabsahan data, dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*⁴. Penulis dalam melakukan pengecekan keabsahan data menggunakan cara pengujian kredibilitas, yang dilakukan dengan triangulasi sumber. Pemilihan triangulasi sumber sebagai teknik pengecekan keabsahan data bukan tanpa alasan, mengingat penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah mengenai pelayanan prima dalam *complaint handling* sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2017),

Peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh pada karyawan Bank Muamalat KCP Madiun sebagai pelaku yang memberikan pelayanan, dan nasabah sebagai penerima layanan. Dari data tersebut kemudian dideskripsikan, apakah pandangan dari karyawan Bank Muamalat KCP Madiun, dan nasabah berbeda atau sama dalam pelayanan penanganan komplain. Peneliti memfokuskan diri pada karyawan dan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun, sehingga data tidak melebar dan tetap pada fokus penelitian.

Setelah data selesai dianalisis, penulis menarik kesimpulan, yang selanjutnya hasil dari kesimpulan tersebut dapat dimintakan kesepakatan dari karyawan Bank Muamalat KCP Madiun dan nasabah. Tanda kesepakatan yang diberikan karyawan dan nasabah Bank Muamalat KCP Madiun memperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam penelitiannya yang membahas pelayanan prima dalam *complain handling* sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur urutan data dalam suatu pola. Data yang terkumpul dapat berupa catatan lapangan, gambar, foto, dokumen, dan sebagainya⁵. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari

⁵ Affrifudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 145.

hasil wawancara, dokumentasi, dan juga catatan lapangan.⁶ Untuk menganalisis data dalam penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan metode induktif.

Dari mengungkap permasalahan yang berkaitan dengan strategi pelayanan prima dalam *complaint handling* sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah yang kemudian di analisis menggunakan teori sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan.



⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, 244.

BAB IV

DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum

Berdasarkan Akta No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 H, dibuat di hadapan Yudo Paripurno, S.H., Notaris, di Jakarta, PT Bank Muamalat Indonesia Tbk selanjutnya disebut “Bank Muamalat Indonesia” atau “BMI” berdiri dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia. Akta pendirian tersebut telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 Tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 Tambahan No. 1919A¹.

BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia. Dua tahun setelahnya, tepatnya pada 27 Oktober 1994, BMI memperoleh izin sebagai Bank Devisa setelah setahun

¹ www.bankmuamalat.co.id.

sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI)².

Selanjutnya, pada 2003, BMI dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut membawa penegasan bagi posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia³.

Tak sampai di situ, BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 tersebut memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti internet banking, *mobile banking*, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir

² Ibid.

³ Ibid.

produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah⁴.

Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 249 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 619 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 55 unit Mobil Kas Keliling serta jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS)⁵.

BMI melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Kini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas anaknya yaitu Al-Ijarah Indonesia *Finance* (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, DPLK Muamalat yang

⁴ Ibid.

⁵ Ibid

memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS)⁶.

BMI tidak pernah berhenti untuk berkembang dan terus bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang. Dengan strategi bisnis yang terarah, Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi *“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”*⁷.

Adapun visi dari Bank Muamalat adalah sebagai berikut:

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

Kemudian misi dari Bank Muamalat adalah :

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

⁶ Ibid.

⁷ Ibid.

1. Produk Dan Layanan

a. Tabungan

- 1) Tabungan ib hijrah haji, keuntungan Online dengan SISKOHAT (Sistem Komputerisasi Haji Terpadu) Kementerian Agama adalah:
 - a) Tahun keberangkatan dan besarnya setoran dapat disesuaikan serta bebas biaya fasilitas autodebet.
 - b) Ketenangan batin karena dana dikelola secara syariah.
 - c) Setoran mudah, dapat melalui *counter teller*, e-Banking dan transfer terjadwal (baik harian maupun bulanan).
 - d) Umrah gratis melalui program Rezeki Haji Berkah, perlengkapan haji eksklusif.
- 2) Tabungan ib hijrah. Tabungan iB Hijrah adalah tabungan nyaman untuk digunakan kebutuhan transaksi dan berbelanja dengan kartu Shar-E Debit yang berlogo Visa plus dengan manfaat berbagai macam program subsidi belanja di *merchant* lokal dan luar negeri.
- 3) tabungan ib hijrah vallas Tabungan syariah dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) yang ditujukan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam, khususnya yang melibatkan mata uang USD dan SGD.

Peruntukkan: Perorangan usia 18 tahun ke atas dan Institusi yang memiliki legalitas badan⁸.

Fitur Unggulan:

- a) Gratis biaya administrasi untuk Tabungan Muamalat USD dengan saldo rata-rata > USD 1.000
 - b) Gratis biaya penutupan rekening
 - c) Transfer gratis antar rekening Bank Muamalat di seluruh jaringan kantor Bank Muamalat
 - d) Dapat bertransaksi di jaringan Cabang Devisa Bank Muamalat di seluruh Indonesia
 - e) Dapat bertransaksi pada jaringan kantor Bank Muamalat di Malaysia dan Batam
- 4) tabungan ku. TabunganKu adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan. keuntungannya:
- a) **Bebas biaya administrasi.** Merupakan tabungan yang bebas biaya administrasi.
 - b) **Mendidik**
Dengan adanya produk TabunganKu, Bank dapat mengedukasi nasabah mengenai pentingnya menabung, khususnya bagi masyarakat yang baru memulai kegiatan menyimpan dana.

⁸ Ibid.

- c) **Terjangkau**
TabunganKu terjangkau oleh semua kalangan masyarakat.
- d) **Menguntungkan**
Mendapatkan Bonus atas dana simpanan yang disimpan
- 5) Tabungan ib hijrah berencana **solusi perencanaan keuangan syariah**. Rencana dan impian di masa depan memerlukan keputusan perencanaan keuangan yang dilakukan saat ini, seperti perencanaan pendidikan, pernikahan, perjalanan ibadah/wisata, uang muka rumah/kendaraan, berkorban saat Idul Adha, perpanjangan STNK/pajak kendaraan, persiapan pensiun/hari tua, serta rencana atau impian lainnya. Tabungan iB Hijrah Rencana adalah solusi perencanaan keuangan yang tepat untuk mewujudkan rencana dan impian di masa depan dengan lebih baik sesuai prinsip syariah⁹.
- 6) Tabungan ib hijrahprima. Tabungan iB hijrah prima adalah tabungan untuk memenuhi kebutuhan transaksi bisnis sekaligus investasi dengan aman dan menguntungkan. Tabungan iB Hijrah Prima dilengkapi dengan fasilitas Shar-E Debit *Gold* yang dapat digunakan di seluruh jaringan visa. Tabungan iB Hijrah Prima dilengkapi dengan nisbah bagi hasil

⁹ Ibid.

yang kompetitif dan fasilitas bebas biaya *realtime* transfer, bebas biaya SKN dan RTGS.

- 7) tabungan *ib simple*, Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB adalah tabungan untuk siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

b. Muamalat Prioritas

- 1) Layanan Personal dan Kenyamanan Akses, yang memiliki detail produk pelayanan sebagai berikut:
 - a) Kartu Shar-E Debit Prioritas
Kartu dengan desain eksklusif untuk kemudahan transaksi Anda yang lebih berkah. Dapat diterima di jaringan ATM Muamalat, ATM *visa/plus*, ATM Bersama, ATM Prima, MEPS dan seluruh *merchant* VISA serta GPN.
 - b) *E-Banking* Muamalat
Transaksi perbankan di ujung jari anda melalui layanan *Mobile Banking*, Internet Banking dan ATM Muamalat.
 - c) *Dedicated Relationship Manager* (RM)
RM yang kompeten didedikasikan khusus untuk mengoptimalkan pengelolaan keuangan dan investasi Anda di jalan syariah¹⁰.

¹⁰ Ibid.

- d) *Call Center Dedicated Line*
Akses 24 jam/7 hari seminggu
SalaMuamalat 1500016 dengan pilihan
menu 1 yang melayani khusus Muamalat
Prioritas.
 - e) *Priority Center*
Fasilitas ruangan yang nyaman khusus bagi
Anda nasabah Prioritas.
- 2) Layanan Istimewa dan Kenyamanan Transaksi
Memiliki keistimewaan diantaranya:
- a) *Priority Lane & Parking Lot*
Keistimewaan layanan bebas antrian dan
parkir khusus di kantor cabang tertentu.
 - b) Batas Limit Transaksi lebih Tinggi di
media *e-Channel* (Internet dan *Mobile
Banking*)
- 3) Program Loyalti dan Apresiasi
- a) *Safe Deposit Box*. Fasilitas gratis
penyimpanan dokumen dan barang
berharga Anda, berlokasi di gedung
Muamalat Tower Jakarta.
 - b) Layanan *Airport Lounge* Gratis. Gratis
untuk pemegang kartu Shar-E Muamalat
Prioritas, dengan transaksi Rp. 1 di
beragam mitra *airport lounge*¹¹.
 - c) Fasilitas Tambahan untuk Pendamping di
Airport Lounge. Subsidi / *cashback* hingga
Rp 250 ribu bagi pendamping (saldo rata-

¹¹ Ibid.

rata tabungan atau giro min. Rp 100 juta). Pengembalian biaya fasilitas pendamping nasabah dilakukan dengan skema *cashback* di bulan berikutnya.

- d) *Event* Eksklusif. *Event* yang khusus diselenggarakan untuk nasabah Muamalat Prioritas, dengan beragam topik, dari mulai kesehatan, ekonomi, hingga hobi yang sedang *trend*.
 - e) Bingkisan Eksklusif di Hari Istimewa Nasabah. Dapatkan bingkisan istimewa di hari *special* Anda dengan menjaga minimum total saldo rata-rata Rp.500 juta (6 bulan terakhir)¹².
- 4) Layanan dengan Cakupan Regional.
- a) Fasilitas Layanan Khusus di Bank Muamalat Cabang Kuala Lumpur, Malaysia:
 - (1) *Priority Lane* atau jalur layanan bebas antrian.
 - (2) *Priority Parking Lot* atau parkir khusus nasabah Muamalat Prioritas.
 - (3) Uang rapat yang disediakan dengan perjanjian sebelumnya.
 - b) Fasilitas Diskon dan Bebas Biaya Transaksi di Arab Saudi

¹² Ibid.

- (1) Subsidi belanja 10% berlaku di semua *merchant*/toko berlogo Visa sesuai persyaratan yang berlaku.
- (2) Gratis biaya sampai dengan 10x transaksi tarik tunai di seluruh ATM berlogo Visa dengan minimal SAR 250 / transaksi.

c. Giro

- 1) Giro IB Hijrah Ultima. Produk Giro iB Hijrah Ultima adalah Giro berbasis akad *Mudharabah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi bisnis dalam 2 mata uang asing (IDR, USD) yang didukung oleh Fasilitas Madina (*Muamalat Digital Integrated Access*). Pada Giro Ultima, nasabah bertindak sebagai pemilik dana dan bank akan bertindak sebagai pengelola dana serta pembagian keuntungan dinyatakan dalam bentuk nisbah yang disepakati.
- 2) Giro IB Hijrah Attijary. Produk giro berbasis akad *wadi'ah* yang memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi bisnis dalam 3 mata uang asing (IDR, USD, SGD) yang didukung oleh Fasilitas Madina (*Muamalat Digital Integrated Access*). Pada Giro Attijary, bank akan bertindak sebagai penerima dana titipan dan nasabah bertindak sebagai penitip dana.

- 3) Rekening Khusus Giro DHE & SDA. Produk ini dibuat untuk mendukung kebijakan pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) no 1/2019 tentang penerimaan Devisa Hasil Ekspor dari Barang Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA)¹³.

d. Deposito

Deposito iB Hijrah. Deposito syariah dalam mata uang Rupiah dan US Dollar yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang optimal¹⁴.

e. Kartu Shar E-Debit

- 1) Kartu Shar-E Debit Reguler GPN. Kartu Shar-E Debit Reguler GPN adalah kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam negeri.
- 2) Kartu Shar-E Debit Classic. Kartu Shar-E Debit Classic adalah kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri.
- 3) Kartu Shar-E Debit 1HRAM. Kartu Shar-E Debit 1HRAM adalah kartu ATM/Debit yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar negeri dengan program khusus untuk transaksi di Arab Saudi.
- 4) Kartu Shar-E Debit Prioritas. Kartu Shar-E Debit Prioritas adalah kartu ATM/Debit

¹³ Ibid.

¹⁴ Ibid.

khusus nasabah prioritas yang dapat digunakan untuk bertransaksi di dalam dan luar¹⁵.

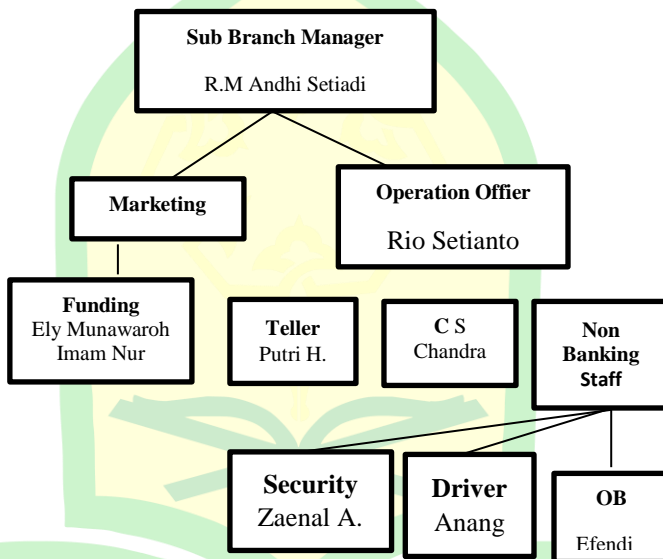
f. Pembiayaan

- 1) KPR iB Muamalat. KPR Muamalat iB adalah produk pembiayaan yang akan membantu Anda untuk memiliki rumah tinggal, rumah susun, apartemen dan condotel termasuk renovasi dan pembangunan serta pengalihan (*take-over*) KPR dari bank lain dengan dua pilihan akad yaitu akad *murabahah* (jual-beli) atau *musyarakah mutanaqishah* (kerjasama sewa).
- 2) Pembiayaan iB Muamalat Pensiun. **iB Muamalat Pensiun** merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan di hari tua dengan sederet keuntungan dan memenuhi prinsip syariah yang menenangkan. Produk ini memfasilitasi pensiunan untuk kepemilikan dan renovasi rumah tinggal, pembelian kendaraan, biaya pendidikan anak, biaya pernikahan anak dan umroh. Termasuk take over pembiayaan pensiun dari bank lain. Dua pilihan yaitu akad *murabahah* (jual-beli) atau *ijarah multijasa*.
- 3) Pembiayaan iB Muamalat Multiguna. **iB Muamalat Multiguna** merupakan produk pembiayaan yang membantu anda untuk memenuhi kebutuhan barang jasa konsumtif seperti bahan bangunan untuk renovasi rumah,

¹⁵ Ibid.

kepemilikan sepeda motor, biaya pendidikan, biaya pernikahan dan perlengkapan rumah. Dua pilihan yaitu akad murabahah (jual-beli) atau ijarah Multijasa (sewa jasa)¹⁶.

Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Madiun



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat KCP Madiun

B. Data

1. Strategi pelayanan prima Bank Muamalat KCP Madiun dalam menangani *complain* nasabah.

Bank Muamalat KCP Madiun memiliki cara tersendiri dalam memberikan pelayanan prima untuk nasabah. Berikut hasil wawancara dengan bapak

¹⁶ Ibid.

Andhi Setiadi selaku pimpinan Bank Muamalat KCP Madiun:

“kalau kita cara melayaninya sesuai dengan prosedur dan petunjuk dari kantor pusat, yang sudah ada standarisasinya masing-masing untuk pelayanannya dengan nasabah terkait apa yang mereka butuhkan nasabah. Kita memfasilitasi dengan produk-produk yang kita punya, dan *basic* kita mengingkan transaksi nasabah menjadi mudah dan aman”¹⁷.

Hal serupa disampaikan oleh bapak Iman Nur Imansyah selaku *funding* pada Bank Muamalat KCP Madiun:

“Cara Bank Muamalat Madiun dalam memberikan pelayan prima kepada nasabah adalah disesuaikan dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), dan selalu menerapkan sikap yang murah senyum, penampilan yang menarik, memberikan perhatian pada setiap nasabah, mampu memberika pelayanan prima kepada nasabah, memiliki rasa tanggung jawab atas kepuasan nasabah, dan tentunya memiliki kemampuan yang bagus, sehingga apabila nasabah merasa ada yang masih dibingungkan, kami dari pihak Bank Muamalat Madiun dapat memberikan solusi atas masalah nasabah”¹⁸.

¹⁷ Andhi Setiadi, Wawancara, 23 Februari 2021.

¹⁸ Iman Nur Imansyah, Wawancara, 23 Februari 2021.

Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Putri Herlinasari selaku *teller* pada Bank Muamalat KCP Madiun:

“Dalam memberikan pelayanan pastinya kami memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar operasional prosedur, sebisa mungkin tidak memberatkan nasabah, mempermudah nasabah saat bertransaksi, memberikan penjelasan-penjelasan semudah mungkin untuk diterima nasabah ketika nasabah merasa bingung, selama memberikan pelayanan kami selalu bersikap ramah, dan memberikan senyum pada nasabah, sehingga nasabah akan lebih merasa dihargai¹⁹”.

Kemudian berdasarkan hasil penelusuran peneliti dalam website resmi Bank Muamalat disebutkan bahwa alur penanganan *complain* adalah sebagai berikut:

a. Penerimaan Pengaduan

- 1) Nasabah mengajukan keluhan melalui:
 - a) Nasabah Bank Muamalat di 15000016
 - b) Email:
salamuamalat@bankmuamalat.co.id
 - c) Datang langsung ke cabang terdekat;
- 2) Staf Bank Muamalat akan menyampaikan konfirmasi atau bukti terima formulir pengaduan kepada Nasabah apabila seluruh persyaratan telah lengkap.

¹⁹ Putri Herlinasari, Wawancara, 23 Februari 2021.

- 3) Apabila dokumen persyaratan pengaduan belum lengkap, Nasabah wajib melengkapinya dalam kurun waktu maksimal 14 hari kerja dan dapat diperpanjang 20 hari kerja jika dokumen diluar domisili nasabah dan/atau terdapat hal lain di luar kendali Nasabah.
 - 4) Untuk dokumen persyaratan yang diperlukan untuk penyelesaian pengaduan
- b. Penanganan Pengaduan
- 1) Staf Bank Muamalat akan *follow up* pengaduan lisan Nasabah maksimal 5 hari kerja, untuk pengaduan tertulis maksimal 20 hari kerja.
 - 2) Jangka waktu penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang maksimal 2 kali 20 hari kerja oleh staf Bank Muamalat KCP Madiun dengan memberitahukan kepada nasabah mengenai perpanjangan waktu tersebut beserta alasannya sebelum jangka waktu pertama dan kedua berakhir.
 - 3) Nasabah dapat meminta informasi kepada staf Bank Muamalat mengenai proses penyelesaian pengaduannya melalui informasi kontak yang disampaikan ketika konfirmasi pengaduan atau yang tercantum dalam bukti tanda terima pengaduan.
 - 4) Staf Bank Muamalat dapat meminta dokumen tambahan kepada Nasabah ketika

pemeriksaan pengaduan sedang dilakukan, untuk dapat menyelesaikan pengaduan.

c. Penyelesaian Pengaduan

1) Staf Bank Muamalat akan menyampaikan tanggapan atas pengaduan yang diberikan oleh Nasabah sesuai hasil pemeriksaan. Atas hasil pemeriksaan tersebut:

a) Jika nasabah menerima hasil penyelesaian tanggapan Bank maka proses selesai.

b) Jika nasabah tidak menerima hasil penyelesaian dan/atau tanggapan Bank maka:

(1) Nasabah dapat mengajukan keberatan dengan melampirkan dokumen baru yang belum disampaikan sebelumnya.

(2) Dapat mengajukan fasilitas ke BI/OJK; atau

(3) Mengupayakan penyelesaian sengketa baik di dalam maupun di luar pengadilan.

d. Permohonan Fasilitas ke BI dan OJK

1) Permohonan fasilitas penyelesaian pengaduan kepada BI hanya terkait dengan jasa sistem pembayaran (misalnya kartu ATM/Debit, kartu Kredit, Transfer dana, Cek/Bilyet Giro, Uang Elektronik, Penyediaan/Penyetoran

Uang Rupiah, dan kegiatan sistem pembayaran lainnya).

- 2) Pengajuan permohonan fasilitas ke BI/OJK melalui:

Bank Indonesia (BI), contact center BI di 1-500-131

Email: bicara@bi.go.id

Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Kontak OJK di 1-500-655

Email: konsumen@ojk.go.id

- e. Syarat Pengajuan Keluhan ke BI/OJK:

- 1) Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Bank Muamalat dan telah ditindaklanjuti.
- 2) Tidak terdapat kesepakatan antara konsumen dengan Bank Muamalat dan
- 3) Merupakan masalah perdata yang tidak sedang dalam proses atau belum ada keputusan oleh lembaga mediasi, arbitrase atau pengadilan.



Gambar 4.2 Alur Pengaduan Nasabah
Standarisasi pelayanan prima dalam *complain handling* pada Bank Muamalat KCP Madiun mengacu pada konsep pelayanan prima menurut M.

Nur Rianto Al Arif, yangmana karyawan bank Muamalat KCP Madiun:

1. Memiliki rasa empati yang tinggi, rasa perhatian yang tulus pada nasabah, utamanya pada nasabah prioritas. Dalam melayani nasabah prioritas Bank Muamalat KCP Madiun akan memberikan fasilitas khusus, seperti halnya ruang tunggu yang lebih nyaman sehingga nasabah akan merasa di agungkan. Bila nasabah komplain karyawan Bank Muamalat tetap menjaga sopan santun pada nasabah, dan semaksimal mungkin meredakan amarah nasabah, kemudian tetap dilayani dengan baik, dan ramah.
2. Bank Muamalat KCP Madiun memiliki kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya diri, seperti halnya memberikan sapaan sebagai tanda penghormatan pada nasabah utamanya nasabah prioritas, karyawan Bank Muamalat KCP Madiun mengupayakan yang terbaik bagi nasabah, tidak menyudutkan nasabah ketika nasabah mengalami kebingungan, menuntun dan memberikan informasi pada nasabah dengan bahasa yang tentunya mudah dipahami.
3. Karyawan Bank Muamalat KCP Madiun melayani nasabah yang membutuhkan bantuan, yang akan mengutarakan keluhannya dengan sikap siap siaga, dan ketanggapan yang tinggi. Penanganan komplain Bank Muamalat KCP

Madiun akan diproses selama 14 hari kerja. Komplain dapat melalui *call center* salam muamalat pada nomor 15000016, ataupun datang langsung pada bank.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan Bank Muamalat KCP Madiun yaitu melayani nasabah sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan pada SOP (standar pelayanan operasional). Memberikan pelayanan yang terbaik diharapkan menjadikan nasabah nyaman, dan setia pada Bank Muamalat KCP Madiun. Sebisa mungkin Bank Muamalat KCP Madiun akan menciptakan kenyamanan bagi nasabah pada saat bertransaksi.

2. Penyebab timbulnya *complain* pada Bank Muamalat KCP Madiun.

keluhan yang dilontarkan nasabah sangat beragam, namun pihak Bank Muamalat KCP Madiun harus tetap menerima keluhan dari nasabah dengan senang hati. Mengetahui hal tersebut penulis melakukan wawancara dengan bapak Andhi Setiadi selaku pimpinan Bank Muamalat KCP Madiun:

“Bentuk komplain yang pernah diterima seperti tarik tunai uang nya tidak keluar tapi saldonya berkurang, lalu ada juga transfer ke bank lain uangnya tidak terkirim namun saldonya berkurang, dan penyebab timbulnya *complain* ya bisa jadi dikarenakan erornya sistem jaringan seperti itu, kemudian dalam melaporkan

keluhannya nasabah dapat datang langsung ke bank atau menghubungi salamuamat 1500016 yang akan direspon 24 jam²⁰”.

Hal serupa juga dikemukakan oleh bapak Iman Nur Imansyah selaku *funding* pada Bank Muamalat KCP Madiun:

“Keluhan yang diterima diantaranya seperti nasabah gagal transfer, salah transfer, lalu ketika nasabah hendak membeli tiket kereta melalui layanan *e-banking* jaringannya tidak bagus, dan memang itu diluar dugaan juga, yang tidak dapat diprediksi, selain itu nasabah tidak pernah melakukan transaksi, namun uangnya keluar, kalau untuk penyebab *complain* sendiri nasabah merasa bahwa kami tidak cekatan dalam menangani keluhan yang disampaikan, lalu seperti halnya ketika kejadian salah transfer tersebut, nasabah teledor ketika memasukkan rekening tujuan, dan menyalahkan pihak bank²¹”.

informasi mengenai keluhan nasabah juga diperoleh dari ibu Putri Herlinasari selaku *teller* pada Bank Muamalat KCP Madiun:

“Nasabah melaporkan bahwa ATM nya tertelan, lalu pernah juga nasabah melapor bahwa telah melakukan pembelian pulsa dengan melalui *e-banking*, namun pulsa tidak masuk dan saldo

²⁰Andhi Setiadi, Wawancara, 23 Februari 2021.

²¹Iman Nur Imansyah, Wawancara, 23 Februari 2021.

berkurang, penyebab dari timbulnya keluhan dalam kejadian ini bisa dikatakan terjadinya gangguan di jaringan, yang kami sendiri tidak bisa menduganya, namun semaksimal mungkin kami bertanggung jawab atas permasalahan nasabah. Dalam menyampaikan keluhan dapat dilakukan dengan 2 cara, nasabah bisa datang langsung ke bank atau dengan menghubungi salamuamat 1500016²²”.

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa keluhan yang diterima oleh Bank Muamalat KCP Madiun bermacam-macam, tidak dapat didefinisikan dan memastikan satu persatu, tiap orang pasti masalahnya berbeda, namun pihak Bank Muamalat KCP Madiun tetap menerima keluhan dari nasabah dan sebisa mungkin menanganinya dalam 14 hari kerja sesuai dengan ketentuan SLA (*Self Level Agreement*).

3. Cara Bank Muamalat KCP Madiun mengukur kepuasan nasabah.

Mengukur kepuasan nasabah dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan bagi bank dalam memberikan pelayanan pada nasabah. Hal ini sebagaimana yang telah dipaparkan oleh bapak Andhi Setiadi selaku pimpinan Bank Muamalat KCP Madiun:

“kita secara nasional ada namanya semacam penilaian bank, dan itu ada tim nya, biasanya tim yang mengetes mengacak datang ke semua

²²Putri Herlinasari, Wawancara, 23 Februari 2021.

cabang di Indonesia dan dia menyamar menjadi nasabah, dari situlah kita tau tingkat kepuasan nasabah, dan cara apakah cara mengukur kepuasan tersebut sudah dirasa cukup baik dalam mengukur kepuasan nasabah. Saya rasa itu sudah cukup baik, kita juga bisa lihat melalui sosial media, mengenai respon nasabah, dilihat *like* nya bagaimana, kita lihat juga di *google map*, kita lihat dititik-titik ATM nya bagaimana perkembangannya, jadi semua itu terekam, jadi ada tim yang memantau terkait kepuasan nasabah ini, misalkan ada beberapa nasabah yang membuat testimoni, atau buat *story* tentang fasilitas Bank Muamalat dan merasa puas dengan pelayanan kita²³.

berikut menurut penuturan bapak Iman Nur Imansyah selaku *funding* pada Bank Muamalat KCP Madiun mengenai pengukuran kepuasan nasabah:

“Sebenarnya tujuan bank muamalat membuka layanan keluhan pada nasabah adalah salah satu tujuannya untuk mengukur seberapa puas nasabah atas pelayanan yang diberi. Jadi dengan adanya sarana *call center*, website yang dapat dikunjungi, atau melalui *email*, menjadikan informasi yang didapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan

²³Andhi Setiadi, Wawancara, 23 Februari 2021.

perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan, yang tentunya hal ini dapat digunakan senjata pengukur kepuasan nasabah²⁴”.

sedang berdasar penuturan ibu Putri Herlinasari adalah sebagai berikut:

“Kalau untuk pengukuran tingkat kepuasan nasabah, sejauh ini dilakukan dengan penyamaran yang dilakukan oleh tim penilaian bank, yang mana biasanya akan menyamar sebagai nasabah²⁵”.

Dari data hasil wawancara tersebut penulis menarik pemahaman bahwasannya ada tim khusus yang bertugas dalam mengukur kepuasan nasabah, biasanya cara yang dilakukan adalah petugas menyamar sebagai nasabah, lalu menilai bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah.

C. Analisis Data

1. Analisis strategi pelayanan prima terhadap penanganan *complain* nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun.

Dari data yang telah dipaparkan sebagaimana hasil wawancara diatas, telah dijelaskan bahwa strategi Bank Muamalat KCP Madiun dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah adalah menyesuaikan dengan prosedur standar pelayanan operasional (SOP) yang telah ditentukan

²⁴ Iman Nur Imansyah, Wawancara, 23 Februari 2021.

²⁵ Putri Herlinasari, Wawancara, 23 Februari 2021.

oleh kantor pusat. Sehingga dalam proses pelayanan Bank Muamalat KCP Madiun dapat dipastikan telah memberikan pelayanan yang terbaik.

Bank Muamalat KCP Madiun memfasilitasi segala yang dibutuhkan oleh nasabah. Melayani dengan ramah, menuntun nasabah, mempermudah nasabah dalam proses transaksinya, memberikan perhatian pada setiap nasabah, mampu memberika pelayanan prima kepada nasabah, memiliki rasa tanggung jawab atas kepuasan nasabah, dan tentunya memiliki kemampuan yang bagus.

Berdasarkan teori pelayanan prima, yang mengharuskan seorang fasilitator memiliki *ability* (kemampuan) pengetahuan dan keterampilan yang mutlak diperlukan untuk mendukung berjalannya pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam menguasai bidang kerja yang ditekuni. *Attitude* (sikap) perilaku yang wajib ditunjukkan oleh pegawai bank seperti harus mampu melayani nasabah dengan ramah, dan selalu memberikan senyuman²⁶.

Attention (perhatian) kepedulian terhadap nasabah yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah. *Accountability* (pertanggungjawaban) Sikap keberpihakan pada nasabah sebagai bentuk kepedulian dan meminimalisir ketidakpuasan nasabah²⁷.

²⁶ Rianto AL Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 215.

²⁷ Ibid.

Melalui penjelasan diatas penulis menarik pemahaman jika teori dan penerapan strategi Bank Muamalat KCP Madiun dalam memberikan pelayanan prima pada nasabah sudah sesuai. Bank Muamalat KCP Madiun telah mengupayakan pelayanan terbaiknya bagi nasabah.

2. Analisis strategi pelayanan prima terhadap penyebab timbul nya *complain* nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara diatas, penyebab timbulnya komplain seperti tarik tunai uang nya tidak keluar tapi saldonya berkurang. Ada juga transfer ke bank lain uangnya tidak terkirim namun saldonya berkurang, nasabah melaporkan bahwa ATM nya tertelan, lalu pernah juga nasabah melapor bahwa telah melukan pembelian pulsa dengan melalui *e-banking*, namun pulsa tidak masuk dan saldo berkurang.

Gagal transfer, salah transfer, lalu ketika nasabah hendak membeli tiket kereta melalui layanan *e-banking* jaringannya tidak bagus. Hal tersebut diluar dugaan Bank Muamalat KCP Madiun, yang tidak dapat diprediksi, selain itu nasabah tidak pernah melakukan transaksi, namun uangnya keluar.

Penyebab timbulnya *complain* dapat disebabkan oleh erornya sistem jaringan seperti itu. Karena pada dasarnya karyawan Bank Muamalat KCP Madiun tidak mengetahui kapan jaringan akan bagus, stabil, dan kapan akan mengalami gangguan. Meski begitu

nasabah menganggap bahwasannya kinerja karyawan Bank Muamalat KCP Madiun tidak cekatan dalam menangani keluhan yang disampaikan.

Kemudian penyebab adanya komplain jika melihat pada teori yang ada, komplain bisa disebabkan karena:

- a. Ketidak sesuaian antara manfaat atau hasil yang diperoleh dengan harapan nasabah.
- b. Layanan yang didapat tidak memuaskan.
- c. Kinerja pegawai bank mengecewakan nasabah.
- d. Suasana atau keadaan dalam bank tidak menunjang, sehingga tidak memberikan kesan nyaman untuk nasabah.
- e. Harga yang ditawarkan bank atas suatu produk terlampau tinggi.
- f. Tidak sesuainya antara kenyataan dengan promosi iklan yang dilakukan oleh pihak bank²⁸.

Jika melirik pada teori pelayanan prima, mengenai strategi pelayanan prima terhadap penanganan *complain* nasabah di Bank Muamalat KCP Madiun, yang memaparkan Bank Muamalat telah memiliki ketanggapan (*responsiviness*) yaitu ketangkasan yang dimiliki pegawai untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah pada saat nasabah *complain*.

Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, sikap sopan santun, ramah dan kemampuan pegawai bank dalam melayani nasabah

²⁸ Ibid.

ketika proses *complain* disampaikan. Empati (*emphaty*) Rasa perhatian yang diberikan pihak bank pada nasabah, dengan upaya memahami keinginan nasabah, sehingga ketika *complain* disampaikan, nasabah merasa dihargai²⁹.

Berdasarkan paparan teori dan fakta yang ada pada lapangan, maka penulis menarik pemahaman jika strategi pelayanan prima yang dilakukan Bank Muamalat KCP Madiun terhadap penyebab timbul nya *complain* yaitu dengan sikap yang tanggap, dan juga rasa empati yang tinggi, hal ini sesuai dengan penyebab komplain yang terjadi pada Bank Muamalat KCP Madiun yaitu nasabah merasa layanan yang didapat tidak memuaskan, sehingga kinerja pegawai bank mengecewakan bagi nasabah.

3. Analisis kepuasan Bank Muamalat KCP Madiun dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah.

Dari data yang penulis peroleh, pengukuran kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Madiun dilakukan oleh tim khusus yang mengacak datang kesemua cabang di Indonesia dan dia menyamar menjadi nasabah. Dengan penyamaran yang dilakukan tim dapat melihat bagaimana cara Bank Muamalat KCP Madiun dalam melayani, dan merespon keluhan yang dirasakan oleh nasabah.

Dalam teori di katakan bahwa cara mengukur kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan cara:

²⁹ Faridah, "Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah" 10 (2015): 117.

- a. *Survey* berkala. Dapat mencari tahu secara langsung pada nasabah dengan mengajukan pertanyaan untuk mengukur niat nasabaha akan kembali dan kemungkinan akan merekomendasikan bank tersebut pada orang lain.
- b. Mengamati tingkat kehilangan pelanggan dan menghubungi pelanggan yang berhenti membeli atau beralih ketempat pemasok lain untuk mengetahui alasannya.
- c. Mempekerjakan pembeli misterius, yang biasanya ditugaskan atasan untuk menyamar sebagai nasabah dan menilai bagaimana keadaan bank pesaing. Dengan cara ini manajer dapat masuk dalam situasi bank pesaing tersebut. Cara yang sama dapat digunakan manajer untuk menilai kinerja karyawan bank nya dalam memberikan pelayanan pada nasabah³⁰.

Penulis menyimpulkan dari data yang ada bahwa kiat Bank Muamalat KCP Madiun dalam mengukur kepuasan nasabah telah sesuai dengan teori. Bank Muamalat KCP Madiun memiliki secara nasional ada namanya semacam penilaian bank, dan itu ada tim nya.

IAIN
PONOROGO

³⁰ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, 142.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, mengenai analisis strategi pelayanan prima dalam *complain handling* sebagai upaya meningkatkan kepuasan nasabah (Studi kasus pada Bank Muamalat KCP Madiun), maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Strategi pelayanan prima Bank Muamalat KCP Madiun dalam menangani *complain* nasabah telah sesuai dengan SOP yang ditentukan oleh Bank pusat. Sehingga dalam proses pelayanan Bank Muamalat KCP Madiun dapat dipastikan telah memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam memberikan pelayanan Bank Muamalat KCP Madiun telah bersikap ramah (*attitude*), dan diprakteknya Bank Muamalat KCP Madiun selalu menyapa terlebih dahulu nasabah yang baru datang, memberikan senyum, sapa dan salam di setiap nasabah datang dan ketika hendak meninggalkan tempat, kemudian memiliki kemampuan yang mumpuni (*ability*), kemampuan yang memadai ini menjadikan karyawan Bank Muamalat KCP Madiun menjadi cekatan dalam proses pelayannya, karena karyawan Bank telah memahami pekerjaannya, memiliki tingkat perhatian dan kepekaan yang tinggi pada nasabah (*attention*), Bank Muamalat KCP Madiun tidak

memandang bmebedakan setiap nasabah, semua dilayani dengan penuh perhatian, jika nasabah belum memahami informasi, atau mengalami kesulitan, karyawan Bank Muamalat KCP Madiun akan segera memberikan bantuan dan terdapat rasa tanggungjawab pada diri karyawan Bank Muamalat KCP Madiun atas nasabah (*accountability*), bila karyawan Bank Muamalat KCP melakukan kesalahan, yang hal tersebut dapat merugikan nasabah maka pihak Bank Muamalat KCP Madiun akan mempertanggungjawabkan hal tersebut, sehingga dalam bekerja Bank Muamalat KCP Madiun bersedia mempertanggungjawabkan apa yang telah dilakukan.

2. Strategi pelayanan prima yang dijalankan oleh Bank Muamalat KCP Madiun terhadap penyebab *complain* nasabah yaitu membiasakan pegawai dengan sikap tangkas untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah pada saat nasabah *complain*. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, sikap sopan santun, ramah dan kemampuan pegawai bank dalam melayani nasabah ketika proses *complain* disampaikan. Empati (*emphaty*) Rasa perhatian yang diberikan pihak bank pada nasabah, dengan upaya memahami keinginan nasabah, sehingga ketika *complain* disampaikan, nasabah merasa dihargai

3. Cara Bank Muamalat KCP Madiun mengukur kepuasan nasabah yaitu dengan dilakukan oleh tim khusus yang mengacak datang kesemua cabang di Indonesia dan melakukan penyamaran sebagai nasabah. Dengan cara tersebut dapat dinilai bagaimana pihak Bank Muamalat KCP Madiun dalam menangani keluhan nasabah dan dalam melayani nasabah. Cara tersebut memberikan hasil yang baik untuk penilaian Bank Muamalat KCP Madiun, karena mampu meningkatkan kepuasan nasabah, kepala Bank Muamalat akan mengetahui pula bagaimana kinerja karyawannya, sehingga apabila terdapat ketidakpuasan dari nasabah, maka hal tersebut dapat segera dicarikan solusi.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis memberikan saran sebagai berikut:

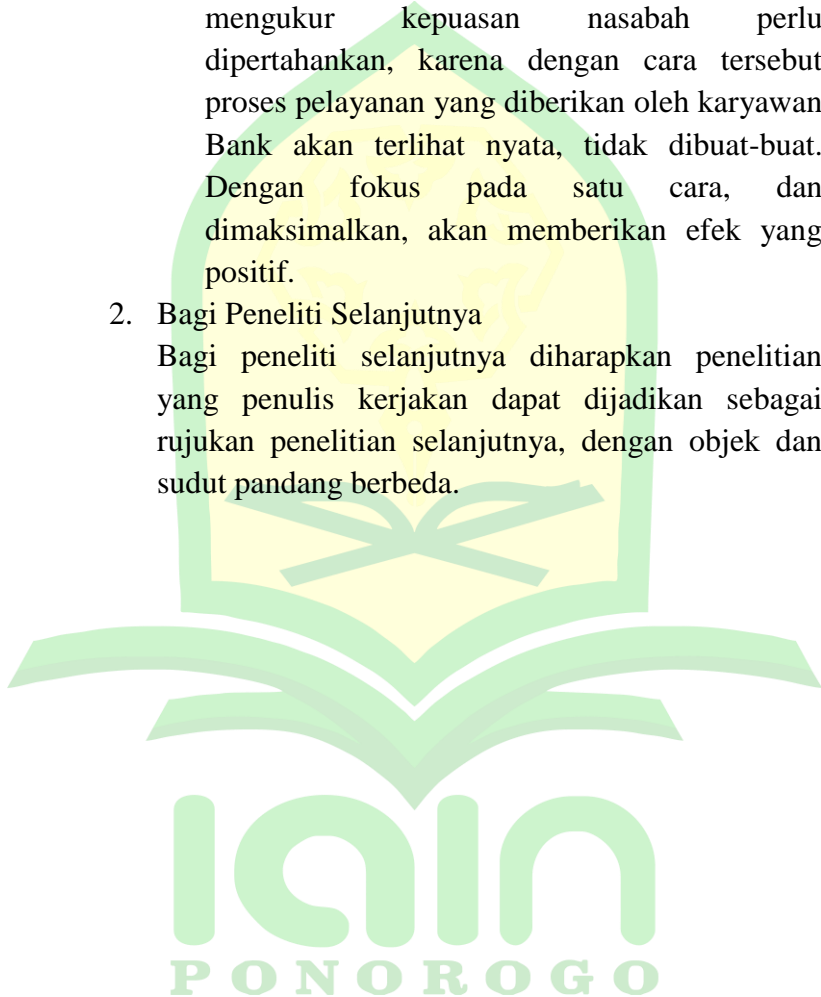
1. Bagi pihak Bank Muamalat KCP Madiun
 - a. Dalam memberikan pelayanan Bank Muamalat KCP Madiun sudah cukup baik, dan diperlukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan tersebut, yang dipastikan pelayanan diberikan sesuai SOP pihak pusat.
 - b. Dalam menghadapi *complaint* yang diberikan oleh nasabah, Bank Muamalat KCP Madiun telah cukup cekatan, menerima segala keluhan nasabah dengan tangan terbuka, dan menyadari bahwa mendapati keluhan sudah

menjadi hal umum, sikap seperti ini perlu dijaga oleh Bank Muamalat KCPMadiun.

- c. Strategi Bank Muamalat KCP Madiun dalam mengukur kepuasan nasabah perlu dipertahankan, karena dengan cara tersebut proses pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank akan terlihat nyata, tidak dibuat-buat. Dengan fokus pada satu cara, dan dimaksimalkan, akan memberikan efek yang positif.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya diharapkan penelitian yang penulis kerjakan dapat dijadikan sebagai rujukan penelitian selanjutnya, dengan objek dan sudut pandang berbeda.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Affrifudin dan Beni Ahmad Saebani. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2018.
- Ghofur Anshori, Abdul. *Perbankan Syariah Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2009.
- Hasan, Ali. *Marketing Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012.
- Muhammad, Mukmin. *Manajemen Pelayanan Prima*. Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Negara STIA Al-Gazali Barru., 2018
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2008.
- Rianto AL Arif, M. Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.

B. Skripsi

- Dlizah, Qismatun. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Syariah, Nilai Nasabah, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BTN Syariah KC Semarang).” Institut Agama Islam Negeri Salatiga, 2018.

Miranda Setya Wardani, Yudit. “Penerapan Pelayanan Prima Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Bri Syariah Metro Dan Bank Eka Metro).” Institut Agama Islam Negeri Metro, 2019.

Muhaimin. “Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pada Nasabah (Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu).” Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, n.d.

Rahmadana, Mhd. Azri. “Analisi Prosedur Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC. Medan S. Parman.” Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara, 2019.

Sastrawan Sakti, Shintesa. “Implementasi Service Excelent Pada PT. Bank BRI Syariah KCP Batu Ditinjau Dari Kepuasan Pelanggan.” Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2018.

C. Jurnal

Andri Siregar, Irsan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidimpuan” 6 (2018).

Faridah. “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah” 10 (2015).

Kasnaeny. “Kajian Mengenai Kepuasan Nasabah Bank Syariah Di Kota Makassar,” n.d.

Luh Ayu Mulyaningsih dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra

- Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Ocbc Nisp Di Denpasar” 5 (2016).
- Malian, Marlina. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra Dan Kepuasan Terhadap Bank Bri Unit Kebun Bunga Palembang” 2 (2016).
- Nunuk Hrawati dan Murni Sulistyowati. “Strategi Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Dengan Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Fasilitas Teknologi Di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo” 6 (2019).
- Nur Hidayanti, Ditta. “Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Se-Propinsi Lampung” 16 (2020).
- Radhin dan Eka Askafi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk” 6 (2017).
- Wahab, Wirdayani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru” 2 (2017).

D. Internet

www.bankmuamalat.ac.id