

Strategi Customer Service Dalam Complaint Handling Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat

Khomisah^{1*}, Ahmad Amin Dalimunte²

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara^{*1,2}

^{*1}*email:* khomisah1210@gmail.com

²*email:* amindalimunte@uinsu.ac.id

Artikel Info

Received: March 05, 2022	Revised: April 04, 2022	Accepted: May 14, 2022	Published: June 19, 2022
------------------------------------	-----------------------------------	----------------------------------	------------------------------------

Abstract: This research is motivated by the existence of complaints or complaints submitted by customers of Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat. This study aims to determine the customer service strategy in handling customer complaints, and to find out the factors that support and hinder the work process of customer service strategies at BSI KCP Rantauprapat. The type of research used is descriptive qualitative, namely research that is intended to provide accurate information related to the field. The source of this research data was taken through interviews with customer service at Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat. Data collection techniques used are observation, interviews, and documentation. From the research conducted by the author, it can be stated that the customer service strategy used in handling customer complaints is to follow the Standard Operating Procedures (SOP) for existing services such as doing first greetings to customers at the beginning of service, then handling customer complaints by analyzing cases that occur quickly and accurately. appropriate, then provide an explanation

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi dengan adanya keluhan atau complain yang disampaikan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi *customer service* dalam menangani keluhan nasabah, serta mengetahui faktor – faktor yang mendukung dan menghambat proses kerja strategi *customer service* di BSI KCP Rantauprapat. Adapun jenis penelitian yang digunakan ialah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang ditujukan untuk memberikan informasi yang akurat terkait di lapangan. Sumber data penelitian ini diambil melalui wawancara dengan *customer service* di Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat. Teknik pengumpulan data yang dipakai yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dari penelitian yang dilakukan penulis dapat dikemukakan bahwa strategi *costumer service* yang digunakan dalam menangani keluhan nasabah yaitu dengan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan yang ada seperti melakukan *first greeting* kepada nasabah diawal pelayanan, kemudian

regarding the process, costs and requirements required, as well as verifying the data attached by the customer to filling out the complaint application form. Then proceed with reconfirming and inputting data by customer service. Then do cross selling (conditional), and end service to customers. In carrying out the customer service strategy, there are several supporting and inhibiting factors. The supporting factors are the presence of employees who have experience in dealing with customer complaints, the existence of communication training for employees so that it is easier to communicate with customers and the existence of understanding from customers about the condition of the Bank. And the inhibiting factor is the lack of information from the Bank to customers.

Keywords: Strategy, Customer Service, Complaint Handling

menangani keluhan nasabah dengan menganalisa kasus yang terjadi dengan cepat dan tepat, lalu memberikan penjelasan terkait proses, biaya dan syarat yang dibutuhkan, serta memverifikasi data yang dilampirkan nasabah pada pengisian formulir aplikasi keluhan. Lalu dilanjutkan dengan mengonfirmasi ulang dan menginput data oleh *customer service*. Kemudian melakukan *cross selling (conditional)*, dan mengakhiri layanan kepada nasabah. Dalam menjalankan strategi *customer service*, terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat. Adapun faktor pendukungnya yaitu adanyakaryawan yang memiliki pengalaman dalam mengatasi keluhan nasabah, adanya pelatihan komunikasi terhadap karyawan sehingga mempermudah dalam berkomunikasi dengan nasabah serta adanya pengertian dari nasabah terhadap keadaan Bank. Dan faktor penghambatnya yaitu kurangnya informasi dari Bank kepada nasabah.

Kata Kunci: Strategi, Customer Service, Complaint Handling

A. Pendahuluan

Di era industry 5.0 seperti saat ini, persaingan dalam dunia bisnis semakin bertambah sengit dan tinggi. Persaingan ini mengharuskan para pelaku bisnis untuk memiliki strategi yang tepat untuk bisa berkompetisi atau bahkan menjadi peringkat utama di pangsa pasar perekonomian. Untuk itu dalam memenangkan persaingan ini, maka setiap perusahaan terutama pada perusahaan bisnis jasa seperti lembaga perbankan harus mampu menciptakan dan mempertahankan nasabahnya. Hal ini dikarenakan nasabah merupakan jantung bagi bank yang mempunyai pengaruh cukup besar dalam keberlangsungan hidup suatu bank. Oleh karena itu, dalam hal mempertahankan dan menarik nasabahnya, pihak perbankan berlomba – lomba dalam

memberikan layanan terbaik dengan menawarkan produk dan jasa yang ada pada bank tersebut. Seperti memberikan nasabah kemudahan bertransaksi keuangan, kemudahan pada fasilitas ATM, pembiayaan, gratis biaya administrasi, dan lain – lain. Kesemuanya ini dimaksudkan agar nasabah dapat menjadi loyal terhadap bank. (Ilmu, 2008).

Keloyalan nasabah terhadap bank dapat dilihat dari kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah akan terpenuhi jika apa yang mereka harapkan dari bank dapat dipenuhi oleh bank tersebut. Untuk itu dalam hal memenuhi kepuasan nasabah ini, bank harus bisa menerapkan pelayanan yang prima kepada nasabahnya. Salah satu penerapan pelayanan prima yang dapat dilakukan bank yaitu dengan menangani keluhan nasabah dengan baik.(Recovery, 2011) Dalam dunia perbankan, salah satu pihak yang sangat bertanggung jawab dalam hal memberikan pelayanan prima dan menjalin kedekatan antara bank dengan nasabah ialah *customer service*. Oleh karena nya, jika ada nasabah yang mengalami kesulitan atau kurang memahami terkait produk, operasional bank, ataupun keluhan terhadap pelayanan bank yang kurang baik, maka nasabah segera mengatakan keluhannya kepada *customer service* agar dapat menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah.(Ningrum, 2016).

Biasanya, keluhan atau *complain* yang diterima *customer service* dari nasabah sangat bervariasi sehingga dalam menghandle komplain dan membuat kebijakan harus selaras dengan harapan atau ekspektasi nasabah dan mampu meredakan emosi nasabah. Serta sebagai pihak yang paling utama berhubungan dengan nasabah juga harus bisa memberikan informasi yang benar dan terpercaya kepada nasabah. Untuk itu pelayanan *complaint handling* yang dilakukan oleh *customer service* dalam menanggulangi kesulitan yang dihadapi nasabah mampu menjadi tolak ukur nasabah dalam memperoleh kepuasan dan ketidakpuasan dari pelayanan yang ada. Dengan adanya pelayanan ini juga nasabah akan menilai dan menentukan untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut atau tidak. Oleh karena nya sebagai *customer service* dalam

menjaga reputasi perusahaannya harus mampu selalu bersikap baik kepada setiap nasabahnya terkhusus kepada nasabah yang memerlukan informasi atau yang menyampaikan keluhannya. Walaupun masalah yang dikeluhkan nasabah terkadang berasal dari nasabah sendiri.

Pada Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat komplain nasabah yang sering terjadi ialah komplain mengenai masalah fasilitas ATM seperti lupa pin ATM, tertelannya kartu ATM pada mesin ATM, uang yang tidak keluar namun saldonya terdebit di mesin ATM. Dan permasalahan lainnya seperti masalah penipuan via telepon yang mengatasnamakan BSI dengan meminta kode penipuan kepada nasabah, serta kegagalan dalam bertransaksi seperti gagal transfer dan gagal dalam penarikan uang tunai di ATM. Dalam hal ini peran dari *customer service* sebagai garda terdepan dalam bank sangat diperlukan. *Customer service* harus mampu menangani keluhan – keluhan nasabah tersebut dengan memberikan solusi yang tepat dan cepat. Namun, pada kenyataannya permasalahan – permasalahan diatas masih sering terjadi di Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat dan masih ada nasabah yang mengaduhkan keluhannya dikarenakan permasalahan yang dihadapi nasabah belum terselesaikan dengan baik oleh pihak bank. Hal ini menyebabkan nasabah terus - menerus datang ke bank untuk menyelesaikan permasalahannya. Berdasarkan fenomena diatas peneliti tertarik untuk mengkaji permasalahan yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat terkait strategi *customer service* dalam *complaint handling* di Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat.

B. Metode Penelitian

Tempat penelitian ini bertempat di Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat. Penelitian ini memakai tipe penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif. Dan data yang terkumpul dari penelitian ini dapat berupa kata-kata atau gambar, sehingga tidak

memfokuskan pada angka. Yang mana data yang telah terkumpul selanjutnya di analisis dan kemudian di deskripsikan sehingga dapat memudahkan orang lain untuk memahaminya. Adapun metode pengumpulan data yang dipakai ialah wawancara dengan *customer service* Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat. Serta teknik analisis data pada penelitian ini yaitu dengan melakukan reduksi data, data display dan terakhir penarikan kesimpulan.

C. Hasil dan Pembahasan

Dalam pelaksanaan kegiatan bisnisnya, Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat seringkali menerima keluhan dari nasabah. Pihak yang pertama kali menerima keluhan dari nasabah ini ialah *customer service*. *Customer service* sebagai garda terdepan dalam bank harus melayani keluhan yang diberikan nasabah. Hal ini sama dengan yang disampaikan oleh Kasmir. Menurut Kasmir terdapat beberapa peran penting yang diberikan oleh *customer service* ialah : (Imelda, 2017).

1. Dapat bertanggung jawab terhadap kelancaran dan layanan yang ada di bank.
2. Melakukan pendalaman terhadap keluhan masalah yang ada sesuai dengan standar prosedur *complaint handling*.
3. Memahami kelancaran dan memiliki kemampuan dalam memahami segala arus informasi yang akurat dan berguna bagi nasabah, seperti memahami semua jenis produk dan jasa bank. Dalam hal ini *customer service* dituntut untuk dapat menjawab pertanyaan nasabah terkait pelayanan jasa dan menampung keluhan yang diberikan.
4. Menjamin kelancaran dan keramahtamahan dalam melayani nasabah di bank.

Berdasarkan peran – peran tersebut, *customer service* sebagai *unit front line* dalam suatu bank harus bisa *handle* keluhan dan mencari jalan keluar untuk menangani suatu kasus yang dihadapi nasabahnya.(Meldiana & Rahadi, 2020). Hal ini dikarenakan nasabah merupakan raja atau dalam artiannya semua keinginan dan kebutuhan sang raja

harus dipenuhi, tetapi masih dengan batas – batas wajar dalam beretika dan bermoral, yaitu dengan tidak menurunkan harga diri seorang *customer service* sebagai pihak terdepan yang langsung berhubungan dengan nasabah.(Hasni, 2019) Permasalahan yang dihadapi oleh nasabah harus segera ditangani dengan cepat dan tepat, apabila tidak segera dihandle dengan baik oleh pihak bank akan menimbulkan pertikaian yang pada akhirnya bisa merugikan nasabah dan menurunkan reputasi bank. Keluhan atau komplain dari nasabah umumnya ada dua jenis, yaitu adanya keluhan secara tertulis dan keluhan secara lisan. Untuk pengaduan keluhan yang dilakukan secara tertulis, *Costumer Service* harus menyelesaikan permasalahan dalam waktu maksimal 14 hari kerja. Sedangkan, pengaduan secara lisan diselesaikan dalam waktu maksimal 2 hari kerja. Namun, sampai saat ini Bank syariah Indonesia KCP Rantauprapat belum pernah menerima keluhan secara lisan sehingga pengaduan atau complain selalu diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 14 hari kerja. Adapun keluhan yang sering disampaikan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat pada *customer service* ialah keluhan terhadap fasilitas ATM dan transaksi yang gagal pada aplikasi layanan BSI. Seperti complain karena kartu ATM yang tertelan, hilang, terblokir, atau kartu ATM nasabah yang terdebit tanpa melakukan penarikan dan keluhan karena gagalnya melakukan transaksi seperti transfer dan isi pulsa melalui aplikasi layanan BSI. Oleh karena itu untuk mengurangi permasalahan mengenai keluhan nasabah tersebut maka diperlukan strategi dalam *menghandle* komplain yang baik. Strategi ialah salah satu faktor terpenting yang dibutuhkan dalam sebuah perusahaan agar dapat berjalan lancar dalam waktu yang cukup lama.(Dwi Alko, 2019).

Dalam menangani keluhan yang ada maka upaya dan strategi yang dilakukan oleh *customer service* Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat berpedoman kepada Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan. Hal ini dikarenakan dengan mengikuti prosedur layanan yang sudah sesuai dengan standar yang berlaku maka akan

memudahkan para pelaksananya dalam menjalankan tugas atau pekerjaan dengan mutu kerja yang lebih produktif. Hal ini sama dengan yang dikatakan Ibu Siti Handayani Harahap selaku *customer service* , yaitu :

“Dalam mengatasi komplain nasabah dilakukan sesuai standar layanan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Rantauprapat, yaitu hal pertama yang dilakukan ialah mengawali layanan, mendengarkan keluhan nasabah dan menenangkan nasabah dengan meyakinkan masalah akan selesai, nasabah melampirkan persyaratan, verifikasi data, berikan solusi, arahkan nasabah untuk mengisi formulir pengaduan nasabah, input pengaduan di sistem pengaduan nasabah, cross selling, kemudian akhiri layanan”.

Berdasarkan wawancara antara peneliti dengan *customer service* tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat dalam menggerakkan proses operasionalnya menjadikan sikap melayani pelanggan atau nasabah menjadi hal yang prioritas di bank tersebut. Dengan memberikan pelayanan prima seperti baik, ramah, sopan, tepat waktu, dan efisien dapat memberikan kepuasan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat yang akan melakukan transaksi, mengaduhkan komplain dan semua hal yang berhubungan dengan layanan produk yang ada di bank tersebut. Oleh karena itu, seorang *customer service* wajib melayani nasabah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan yang ada.

Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat, sebagai berikut:

1. Melakukan First Greeting

Customer service mengawali layanan dengan 5S yaitu berikan senyuman, salam, sapa, serta berkelakuan sopan dan santun. Dengan memberikan pelayanan 5S tersebut, nasabah akan merasa nyaman, hangat dan diperhatikan. Pada akhirnya nasabah juga akan memberi respon yang baik dari sambutan yang dilakukan oleh *customer service*

tersebut. Dan nasabah juga akan mengatakan keluhannya dengan rasa nyaman dan tidak sungkan. Oleh karena itu, sikap seorang *customer service* pada saat mendengarkan keluhan dari nasabah harus sabar, tetap ramah, dan menunjukkan sikap empatinya kepada nasabah serta meminta maaf walaupun keluhan yang disampaikan nasabah itu belum tentu disebabkan oleh sistem operasional bank.

2. Analisa Kasus

Setelah mendengarkan keluhan nasabah dengan rasa empati yang besar, *customer service* kemudian menganalisa dan menginvestigasi permasalahan nasabah. Setelah terprediksi permasalahan yang ada, *customer service* kemudian memberikan solusi terbaik kepada nasabah dengan meyakinkan nasabah bahwa permasalahan yang terjadi bisa ditangani dengan cepat dan tepat.

3. Penjelasan Proses, Biaya dan Syarat

Customer service menjelaskan kepada nasabah mengenai proses, biaya, dan syarat yang dibutuhkan dalam penanganan kasus yang terjadi. Setelah *customer service* menjelaskan semua proses, biaya dan syaratnya. Lalu, nasabah diminta untuk menyertakan syarat yang dibutuhkan seperti kartu identitas nasabah, buku tabungan dan kartu ATM, lalu akan diverifikasi oleh *customer service*. Adapun seperti pada proses penanganan transaksi yang gagal seperti transaksi transfer atau isi pulsa dari *M-Banking*, nasabah diminta melampirkan persyaratan seperti buku tabungan, KTP, serta bukti transaksi di mesin ATM. Kemudian nasabah diminta mengisi formulir aplikasi pengaduan keluhan yang selanjutnya akan diinput CS ke dalam aplikasi complain CS dan akan segera diselesaikan dalam jangka waktu 14 hari kerja. Untuk kasus pengaduan claim transaksi dan *M-Banking*, nasabah tidak dikenakan biaya dalam proses penanganan. Dan untuk kasus ATM hilang, memakai kartu lama, ATM rusak, atau ATM tertelan di mesin ATM bank lain. Maka nasabah diminta untuk mengganti kartu ATM yang baru. Sedangkan untuk kasus lupa PIN maka na dan tertelan di mesin ATM

BSI, maka nasabah akan diperintahkan untuk memilih. Akan mencetak PIN atau ganti kartu baru. Jika nasabah memilih cetak PIN biayanya sebesar Rp 5000,- namun kartu ATM bisa diambil dalam jangka waktu 3 hari karena diserahkan ke pusat. Apabila memilih ganti kartu baru, maka biaya sebesar Rp 25.000,- ditambah materai. Untuk proses ganti kartu lebih cepat dibandingkan cetak PIN, ganti kartu ATM bisa jadi saat itu juga.

4. Pengisian Formulir Aplikasi Keluhan

Setelah verifikasi dilakukan, lalu *customer service* meminta kepada nasabah untuk mengisi formulir aplikasi pengaduan, yang dilanjutkan dengan mengkonfirmasi ulang isi formulir aplikasi tersebut. Setelah dilakukan konfirmasi dan pemeriksaan kembali ternyata masih ada yang kurang, maka nasabah diminta untuk memenuhi formulir tersebut.

5. Input Data

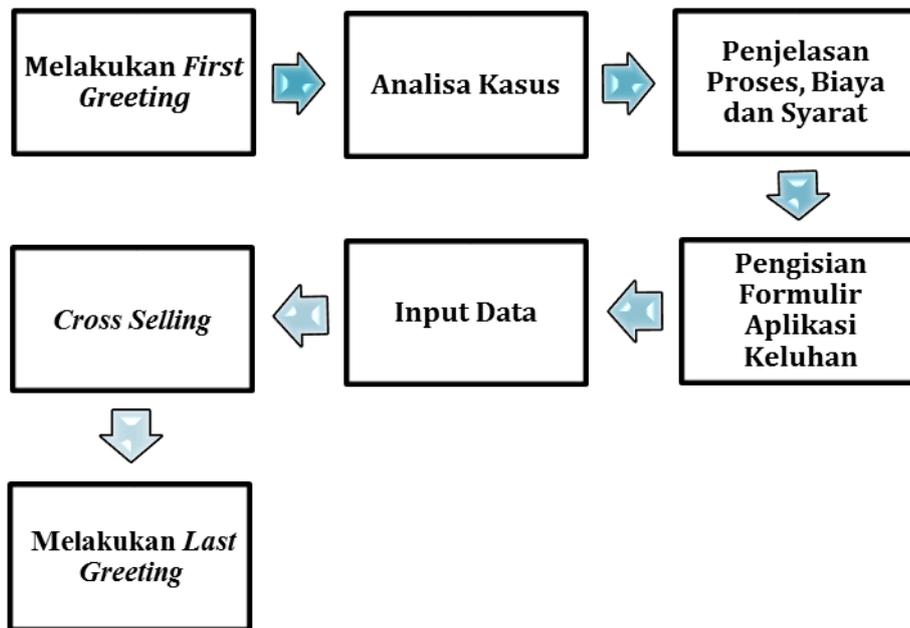
Setelah data nasabah diperiksa ulang dan dirasa sudah terpenuhi, lalu data akan dimasukkan oleh *customer service* ke aplikasi pengaduan complain. Setelah diinput lalu proses pengaduan complain oleh nasabah akan di proses maksimal selama 14 hari kerja.

6. Cross Selling

Cross Selling dilakukan saat nasabah dilihat sudah merasa tenang dan loyal kembali, maka *customer service* bisa menawarkan bantuan kepada nasabah.

7. Melakukan Last Greeting

Proses terakhir yang dilakukan *customer service* yaitu mengucapkan terima kasih kepada nasabah karena telah mengeluarkan keluhannya, kemudian *customer service* meminta nasabah dengan hormat untuk meninggalkan bank dan memberi salam dengan senyuman.



Gambar 3.1 Alur Proses Penanganan Komplain Nasabah

(sumber: wawancara penulis dengan *customer service* PT. BSI KCP Rantauprapat)

Dalam menjalankan tata cara atau Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan yang dilakukan oleh *customer service* diatas, terdapat standar layanan yang juga harus dilakukan oleh *customer service* yaitu:

a. Penampilan.

Penampilan menjadi hal yang sangat penting bagi *customer service*, pasalnya penampilan menjadi hal yang pertama kali dilihat oleh nasabah saat ingin melakukan complain terhadap bank. Dengan penampilan juga seorang petugas *customer service* dapat terbantu saat melakukan pekerjaannya. Adapun standar penampilan ini meliputi cara berpakaian seorang petugas *customer service* dan penampilan fisik dari seorang petugas *customer service*. Dalam hal penampilannya untuk dapat memikat hati nasabah, seorang harus bisa berpakaian kombinasi yang menarik, rapih bersih, dan terkesan pakaian yang digunakan benar-benar dapat memikat hati nasabah.

b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah.

Sikap percaya diri sangat penting untuk seorang petugas *customer service* karena bisa menciptakan kepercayaan yang didapat dari nasabah, harus optimis tanpa ragu-ragu dalam melayani nasabah, sehingga dapat memberikan layanan yang optimal. Bersikap akrab seorang petugas *customer service* harus dapat memberikan layanan yang akrab karena dengan bersikap akrab akan memudahkan seorang petugas *customer service* dalam melayani nasabah dan juga seorang petugas *customer service* harus terlihat murah senyum dan bersikap ramah serta alami dan tidak terlihat dibuat-buat.

c. Menyapa dengan nada suara yang lembut, dan berusaha menyebutkan nama nasabah jika petugas *customer service* mengenal nasabah tersebut.

Seorang *customer service* diwajibkan untuk menyebut nama nasabah selama pelayanan maksimal sebanyak 3 kali, karena nasabah yang disapa menggunakan nama akan merasa tersanjung dihormati serta merasa dihargai, oleh karena itu pada saat nasabah datang, petugas *customer service* harus segera menyapa dan diusahakan menyapa dengan menyebutkan nama nasabah.

d. Bersikap tenang, sopan, hormat, serta senantiasa mendengarkan tiap pembicaraan.

Petugas *customer service* harus dapat melayani nasabahnya dengan keadaan tenang, tidak terburu-buru, bersikap sopan santun dan selalu bersikap menghormati nasabah. seorang petugas *customer service* juga harus dapat memahami nasabah dengan mendengarkan tiap pembicaraan yang dilakukan nasabah.

e. Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.

Seorang petugas *customer service* juga harus memiliki bahasa yang baik guna berkomunikasi dengan nasabah, bahasa yang jelas dalam arti dapat dipahami oleh nasabahnya, dan tidak menggunakan istilah-istilah yang sulit dipahami oleh nasabah.

f. Hindari menyela atau memotong pembicaraan.

Pada saat melakukan layanan seorang petugas *customer service* harus dapat memahami pembicaraan pada saat nasabah memberikan penjelasan yang nasabah butuhkan, seorang petugas *customer service* tidak diperkenankan memotong pembicaraan nasabah atau menyela, tunggu sampai nasabah selesai memberikan penjelasan agar semua jelas tanpa ada yang terlewati agar nasabah merasa dilayani segala kebutuhannya.

g. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan.

Seorang petugas *customer service* adalah petugas bank yang menjadi garis depan suatu bank dalam melayani nasabah, maka dari itu seorang petugas *customer service* harus memberikan argumen –argumen yang logis dan masuk akal dan memberikan rasa puas bagi nasabah atas pelayanan yang diberikan.

h. Meminta bantuan dan informasi kepada pihak lain apabila ada permasalahan yang tidak bisa dilakukan oleh sendiri.

Pada dasarnya seorang *customer service* adalah seorang manusia yang tidak akan luput dari lupa dan tidak akan sempurna, pada saat melayani akan ada saatnya seorang *customer service* lupa, maka dari itu seorang petugas *customer service* harus berani untuk meminta bantuan kepada petugas unit lain yang mampu dan memiliki wewenang untuk memperoleh jawaban atau penyelesaian permasalahan tersebut. Hal ini berkaitan dengan dimana seorang petugas *customer service* tidak diperkenankan menangani hal-hal yang bukan wewenang/pekerjannya, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam memberikan informasi/ jawaban/ penyelesaian.

i. Meminta nasabah untuk menunggu waktu pelayanan apabila belum dapat dilayani.

Setiap pelayanan pasti memiliki tingkat waktu pelayanan yang berbeda-beda, ada yang waktunya singkat dan ada juga yang membutuhkan pelayanan yang cukup lama, maka dari itu seorang petugas *customer service* harus dapat memberitaukan pada nasabah kapan waktunya dilayani kebutuhannya

Selain melakukan strategi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat, strategi yang paling jitu dalam mengatasi komplain nasabah ialah dengan melakukan pendekatan secara emosional dan memahami setiap karakter nasabah yang menyampaikan keluhannya. Kemudian dilanjutkan dengan mempersiapkan informasi yang akan disampaikan terkait dengan masalah ataupun keluhan nasabah oleh *customer service*. Dan dengan mengatur strategi komunikasi yang baik dan efektif kepada nasabah dalam pelayanan maka dapat menghindari terjadinya kesalahpahaman. Oleh karena itu seorang *customer service* harus memiliki kompetensi dalam hal berkomunikasi. Kompetensi komunikasi ialah kemampuan seseorang berkomunikasi secara efektif melalui pengetahuan-pengetahuan yang dimiliki. Berlandaskan pengetahuan yang dimiliki individu dapat menempatkan diri dengan lingkungan, menciptakan makna dan bahasa yang baik dalam menyampaikan pesan kepada orang lain untuk mencapai tujuan. Kompetensi komunikasi didefinisikan sebagai kemampuan individu dalam berkomunikasi secara efektif.

Dalam setiap kegiatan atau proses tentu ada yang menjadi faktor penghambat dan faktor pendukungnya. Demikian juga pada strategi *customer service* yang dilaksanakan oleh Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Rantauprapat. Ada beberapa faktor pendukung dalam melaksanakan strategi *customer service* oleh Bank namun ada pula faktor penghambatnya. Adapun faktor pendukung yang mendukung berjalannya strategi tersebut yakni:

- a. Adanya *customer service* yang memiliki pengalaman dalam menyelesaikan berbagai keluhan nasabah. *Customer Service* yang telah berpengalaman ini diharapkan mampu menyelesaikan permasalahan nasabah dengan baik dan cepat. Mereka tau langkah apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara menyelesaikannya. Seperti pada adanya keluhan terhadap masalah ATM, nasabah

merasa tidak pernah melakukan penarikan tetapi saldonya terdebit. *Customer Service* akan melakukan pengecekan terhadap rekening nasabah dan memeriksa CCTV yang ada di ATM. Sehingga dapat diketahui apa yang telah terjadi dan menentukan langkah yang harus dilakukan selanjutnya.

- b. Adanya pelaksanaan penataran komunikasi kepada karyawan bank khususnya *customer service* untuk memudahkan tugasnya dalam hal berkomunikasi pada nasabah. Yang mana hal ini diharapkan mampu memberikan nasabah pengertian atas keadaan Bank. Adapun contoh pelaksanaan penataran ini seperti pemberian pembelajaran atau pelatihan mengenai cara penyampaian informasi dengan tatakrama yang baik, jujur dan sopan yang diberikan oleh *customer service*. Karena keterampilan dalam berkommunikasi pastinya merupakan faktor yang sangat penting untuk bisa memberikan informasi dengan baik serta bisa memberikan kenyamanan bagi nasabah. Serta penyampaian yang baik akan membuat informasi yang disampaikan lebih mudah dimengerti dan pastinya membuat pendengarnya menjadi nyaman dan puas.
- c. Adanya tingkat pelayanan yang baik dari bank maka kepuasan nasabah dapat terpenuhi. Pelayanan yang baik akan memberikan pelayanan yang baik pula untuk Bank seperti nasabah akan merasa puas karena kebutuhannya terpenuhi artinya kebutuhan nasabah bukan hanya dari penyelesaian masalah melainkan juga pada kualitas pelayanannya

Selain faktor - faktor pendukung tersebut, ada pula faktor penghambat dalam menjalankan strategi *customer service* tersebut, yaitu:

- a. Adanya keterbatasan waktu *customer service* dalam menyampaikan informasi sehingga menyebabkan kurangnya pengetahuan nasabah terkait produk dan informasi yang dijelaskan *customer service*.
- b. Tidak terjadinya komunikasi yang efektif antara *customer service* dengan nasabah,

seperti nasabah yang tidak mau mendengarkan dan tidak menganggaap penting informasi yang dijelaskan oleh *customer service*.

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai strategi *customer service* dalam *complaint handling* yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diambil simpulan bahwa strategi *customer service* dalam menghandle komplain nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat telah dilaksanakan sesuai dengan standar prosedur layanan yang ada. Adapun *complaint handling* yang pertama kali dilakukan oleh *customer service* yaitu melayani nasabah dengan first greeting, seperti senyum, sapa dan mengucapkan salam kepada nasabah. Kemudian, menangani keluhan nasabah dengan menganalisa kasus yang terjadi, lalu memberikan penjelasan proses, biaya dan syarat serta memverifikasi data yang dilampirkan nasabah untuk pengisian formulir aplikasi keluhan. Setelah itu, *customer service* akan mengonfirmasi ulang, menginput data dan melakukan *cross selling (conditional)*, dan kemudian mengakhiri layanan.

Dalam menjalankan strategi *complaint handling* oleh *customer service*, ternyata terdapat beberapa faktor yang dapat mendukung dan menghambat berjalannya strategi pelayanan yang ada. Adapun faktor pendukung yang mendukung berjalannya strategi tersebut yakni adanya *customer service* yang memiliki pengalaman dalam menyelesaikan berbagai keluhan nasabah, dilaksanakannya penataran komunikasi yang baik kepada karyawan bank khususnya *customer service* untuk memudahkan tugasnya dalam hal berkomunikasi dengan nasabah. Yang mana perihal ini diharapkan bisa memberikan nasabah pengertian atas keadaan Bank. Tidak hanya itu, adanya tingkat pelayanan yang prima juga menjadi salah satu faktor yang mendorong berjalannya strategi ini. Dengan adanya tingkat pelayanan yang baik dari bank maka kepuasan nasabah dapat terpenuhi. Selain terdapat faktor pendorong berjalannya strategi, ada juga

faktor yang menjadi penghambatnya seperti kurangnya informasi yang diberikan Bank kepada nasabah.

E. Daftar Pustaka

- Alko, A. D., & Derrawan. (2019). *Strategi Bisnis Penanganan Permasalahan ATM Dengan Menggunakan Analisis SWOT Dan Analytic Network Process (ANP). (Studi kasus pada PT. Swadharma Sarana Informatika).* .
- Arif, M. N. (2012). *Dasar - Dasar Pemasaran Bank Syariah* . Bandung : Alfabeta.
- Hasni. (2019). *Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Komplain Nasabah Pada Bank Tabungan Negara KCP Parepare(Analisis Manajemen Syariah).* IAIN Parepare.
- Imelda, S. (2017). *Kualitas Pelayanan Customer Service dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Unit Veteran Banjarmasin* .
- Kasmir. (2008). *Etika Customer Service* . Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Meldiana, M. R., & Rahadi, D. R. (2020). *Peran Customer Service dalam Mendukung Kompetensi Pegawai Pada Perusahaan* .
- Ningrum, E. (2016). *Peranan Customer Service Dalam Manajemen Komplain Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank BTN Parepare.* IAIN Parepare.
- Nurhidayati, F., & Niswah, F. (2016). *Strategi Penagan Keluhan Layanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tandes Surabaya.*
- Rahayu, A. (2021). *Strategi Customer Service Dalam Manajemen Komplain Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank BTN Parepare.* IAIN Parepare.
- Rangkuti, F. (2005). *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis* . Jakarta : Granedia Pustaka Utama .
- Wahjono, S. I. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yanto, H. E., & Pandia , F. (2011). Peranan Complaint Handling dan Service Recovery Oleh Customer Service (CS) Dalam Rangka Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah . 147.