

Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat

Nova Yulindasari¹⁾, Choiriyah²⁾, Fadilla³⁾

^{1,2,3)}Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

Email: noayulindasari00@gmail.com¹⁾, choi@stebisigm.ac.id²⁾, dilla@stebisigm.ac.id³⁾

Abstrak

Penelitian ini berjudul strategi customer service dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi yang digunakan dalam mengatasi keluhan nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Lahat. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara, dan dokumentasi di bank sumsel babel cabang lahat. Data yang di olah adalah simpulan dari hasil wawancara di lapangan yaitu wawancara dengan informan yang ditemui dilapangan. Lokasi penelitian ini dipilih secara sengaja yaitu Bank Sumsel Babel Cabang Lahat dan mengambil customer service dan nasabah sebagai informan. Analisis data yang digunakan adalah dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan Strategi yang diterapkan oleh customer service dalam mengatasi keluhan nasabah sesuai dengan sttandar pelayanan yang ada di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat dengan standar layanan yaitu (1) mengawali layanan, menyapa dan membantu nasabah, (2) verifikasi data, (3) berikan solusi, (4) arahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah, (5) akhir layanan dengan mengucapkan terimakasih dan dengan penuh perhatian. faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam starategi mengatasi keluhan nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat, (1) hambatan mengenai sistem yang lambat atau pada saat melayani nasabah sistem jaringan offline, (2) nasabah yang baru datang ingin cepat di layani terlebih dahulu, (3) keterbatasan tempat pelayanan. Cara mengatasinya Meminta maaf atas system yang terjadi, cara mengucapkannya, Maaf pak/ibu atas ketidak nyamannya, bank sedang dalam peningkatan kapasitas system. Berikan senyuman kepada nasabah agar nasabah mengerti dengan keadaan yang sedang terjadi.

Kata Kunci: *Strategi, Customer Service, Keluhan Nasabah.*

Abstract

This research is entitled customer service strategy in overcoming customer complaints at Bank Sumsel Babel Lahat Branch. This study aims to determine the strategies used in overcoming customer complaints at Bank Sumsel Babel Lahat Branch. This study uses a qualitative research approach. The type of data used is primary data and secondary data with data collection techniques by observation, interviews, and documentation at the bank sumsel babel lahat branch. The data that is processed is the conclusion from the results of interviews in the field, namely interviews with informants found in the field. The location of this research was chosen deliberately, namely Bank Sumsel Babel Lahat Branch and took customer service and customers as informants. The data analysis used is the stages of data reduction, data presentation, and conclusions. Based on the results of this study, it shows the strategies

implemented by customer service in overcoming customer complaints in accordance with service standards at Bank Sumsel Babel Lahat Branch with service standards, namely (1) initiating service, greeting and helping customers, (2) data verification, (3) provide a solution, (4) direct the customer to fill out the customer complaint form, (5) end the service by saying thank you and with full attention. The factors that become obstacles in the strategy of overcoming customer complaints at Bank Sumsel Babel Lahat Branch, (1) obstacles regarding a slow system or when serving customers offline network systems, (2) new customers who want to be served quickly first, (3) limited place of service. How to fix it Apologizing for the system that happened, how to say it, Sorry sir / madam for the inconvenience, the bank is currently increasing the system capacity. Give a smile to the customer so that the customer understands the current situation.

Keywords: *Strategy, Customer Service, Customer Complaints.*

Pendahuluan

Bank berasal dari Bahasa Italia “*banque*” atau Italia *banca* yang berarti bank penukaraan uang. Pengertian Bank, menurut undang-undang Republik Indonesia nomor 10 tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan. Sedangkan bank suatu lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalukannya kembali ke masyarakat.

Sumber daya manusia merupakan sebagai modal dasar paling utama dalam setiap organisasi. Dalam perbankan, sumber daya manusia sangat berperan dalam menarik nasabah adalah *customer service*. Istilah *customer service* yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia memiliki arti pelayanan pelanggan. Kata “*customer*” sama dengan pelanggan dan “*Service*” adalah pelayanan. Untuk mencapai kinerja yang tinggi hendaknya *customer service* mampu berkomunikasi personal dengan kualitas yang baik mengingat *customer service* merupakan unit terdepan yang langsung berhadapan dengan nasabah atau calon nasabah (Kusuma, 2019).

Fungsi utama dari *customer service* untuk memberikan jasa layanan kepada nasabah dalam hal memberikan informasi, menampung keluhan nasabah, *cross selling*, dan membantu nasabah untuk menyelesaikan masalah yang timbul. Peran *customer service* dapat disebut sebagai unit *front line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai proses awal kegiatan yang berhubungan langsung dengan nasabah. Adapun sebagai kasus yang telah dialami oleh nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Lahat, seperti Nasabah lupa Pin ATM, ATM tertelan, ATM hilang, buku tabungan hilang, pembelian pulsa tidak berhasil, salah transfer, saldo berkurang, dan

pengembalian uang terdebit ketika pengembalian penerikan uang yang disebabkan gangguan pada jaringan (Sumiyatun, 2018).

Strategi dalam hal menangani keluhan nasabah harus memahaami permasalahan tiap-tiap nasaba dan memahami karakter nasabah yang berbeda-beda dan mereka harus bisa memberi pertanggung jawaban dan menghargai atau menghormati terhadap nasabahnya dengan bijak, mampu mencari solusi dan jalan keluar bagi kedua belah pihak (Lestari, et.al, 2021).

Strategi merupakan hal penting bagi kelangsungan hidup perusahaan untuk mencapai sasaranya atau tujuan perusahaan yang efektif dan efisien, perusahaan harus bisa menghadapi setiap masalah-masalah atau hambatan yang datang dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Strategi merupakan tujuan dan sasaran jangka panjang organisasi, diterapkannya aksi dan alokasi sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Adapun strategi pelayanan yang digunakan dalam mengatasi keluhan nasabah yaitu sesuai dengan Standar layanan Oparasional Perusahaan (SOP) (syafi'I Antonio, 2018).

Adapun standar layanan oprasiaonal perusahaan (SOP) layanan diantaranya sebagai berikut:

1. Mengawali layanan
2. Verivikasi data
3. Berikan solusi
4. Arahkan nasabah untuk pengisian from pengaduan nasabah
5. Akhiri layanan (Syafi'i Antonio, 2018).

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya prilaku, presepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistic dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus dengan alamiah dan dengan cara memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Febriyantoro, 2018).

Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah pendekatan deskriptif kulitatif. Penelitian diskriptif merupakan suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk

mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. (Darma. N, 2018). Data Yang diperoleh dari data lapangan melalui observasi, wawancara pengamatan dan dokumentasi. Observasi merupakan proses mengamati aktivitas manusia dan lingkungan fisik secara sistematis. Tentu saja untuk menghasilkan fakta. Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan, objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Peneliti melakukan observasi di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat (Hasanah, 2018).

Wawancara merupakan pertemuan antara pewawancara dan informan yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman text wawancara untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara dilakukan untuk melengkapi keperluan data dan upaya memperoleh data yang akurat dan sumber yang tepat. Dalam penelitian ini penulis mewawancarai *customer service* dan nasabah yang ada di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat (sugiyono, 2018).

Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dari informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumentasi tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang mengandung penelitian. Studi dokumentasi dalam penelitian ini diperlukan untuk mempertajam penelitian yang berkaitan dengan strategi *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat (sugiyono, 2018).

Selanjutnya, data yang diperoleh dari hasil penelitian lapangan di Analisa, di uji keabsahannya melalui triangulasi dan di tulis dalam bentuk deskriptif kualitatif agar tersajikan lebih detail (Mekarisce, 2020).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Strategi *Customer Service* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara dilapanagan diketahui bahwasanya, strategi pelayanan itu sangatlah penting dalam suatu instansi perbankan untuk melayani nasabah dengan baik. Tujuan dari strategi ini yang dilakukan oleh pihak bank Sumsel Babel Cabang Lahat yaitu untuk mencapai suatu target dan kepuasan maksimal sesuai dengan yang diharapkan. Strategi adalah perencanaan induk yang komperehensif, yang menjelaskan bagaimana perusahaan akan mencapai semua tujuan yang telah ditetapkan berdasarkan misi yang telah tetapkan sebelumnya (Rangkuti,2017).

Adapun standar layanan oprasiaonal perusahaan (SOP) layanan diantaranya sebagai berikut:

1. Mengawali Layanan

Yaitu *customer service* menyambut nasabah yang datang dan mengucapkan salam (selamat, pagi, saing, sore) ada yang bisa saya bantu pak/ibu dan tersenyum.

2. Verivikasi Data

Customer service meminta data nasabah seperti identitas nasabah kartu ATM, bukti transaksi untuk di verivikasi.

3. Berikan Solusi

Customer service memberikan penjelasan dan penyelesaian atas masalah yang terjadi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti nasabah.

4. Arahkan nasabah untuk pengisian from pengaduan nasabah

Setelah *customer service* memberikan solusi dengan penjelasan dan penyelsaian keluhan setelah itu nasabah akan diarahkan untuk mengisi form pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah akan diinput customer service ke sistem pengaduan nasabah.

5. Akhiri Layanan

Akhiri layanan dengan ucapan terimakasih dengan wajah penuh perhatian dan tersenyum kepada nasabah (Syafi'I Antonio, 2018).

Dapat disimpulkan bahwa strategi yang pelayan dalam menangani keluhan nasabah yaitu mengawai layanan, verifikasi data, berikan solusi, arahkan untuk mengisi form pengaduan nasabah, akhiri layanan. Pelayanan yang maksimal pada akhirnya juga mampu meningkatkan image perusahaan dan citra perusahaan dimata nasabahnya terus meningkat pula. Dengan demikian citra yang baik segera yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik (Miefta, 2020).

2. Faktor-Faktor Yang Menjadi Penghambat Dalam Strategi Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat

Nasabah merupakan prioritas utama bagi bank atas ketidakpuasan nasabah menjadi masalah besar terhadap bank. Oleh karena itu memiliki strategi memikat hati nasabah. Akan tetapi dalam pelaksanaan strategi tersebut sering kali kita jumpai tidak berjalan dengan baik (Nining Wahyuningsih, 2018).

Berdasarkan wawancara diatas terdapat hambatan *customer service* pada saat melayani nasabah mulai dari hambatan mengenai sistem yang lambat atau pada saat melayani nasabah sistem jaringan offline, nasabah yang baru datang ingin cepat dilayani terlebih dahulu, keterbatasan tempat pelayanan. Adapun cara mengatasi hambatan-hambatan tersebut sebagai berikut:

a. Cara mengatasi masalah Hambatan mengenai system

Meminta maaf atas system yang terjadi, cara mengucapkannya, Maaf pak/ibu atas ketidak nyamannya, bank sedang dalam peningkatan kapasitas system. Berikan senyuman kepada nasabah agar nasabah mengerti dengan keadaan yang sedang terjadi (kasmir, 2018).

b. Hambatan yang sering terjadi juga pada *customer service* sedang melayani nasabah tiba-tiba datang nasabah baru yang ingin dilayani terlebih dahulu atau ada bunyi telepon berdering sehingga membuat *customer service* berhenti sejenak untuk melayani nasabah tersebut (Ruth Anditia Hayu Tejaningtyas, 2019).

Cara mengatasinya: cara mengatasi masalah ketika terdengar bunyi telepon adalah dengan meminta izin terlebih dahulu kepada nasabah yang dilayani untuk mengangkat telepon sebentar, dan jika baru ingin dilayani terlebih dahulu maka

customer service menyarankan agar nasabah tersebut mengambil nomor antrian terlebih dahulu lalu menunggu sesuai dengan ketentuan yang berlaku (Kasmir, 2018).

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mengenai strategi *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah pada Bank Sumsel Babel Cabang Lahat. Maka peneliti dapat memperoleh kesimpulan mengenai penelitian ini, adalah sebagai berikut: *Pertama*, Strategi yang diterapkan oleh *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah sesuai dengan sttandar pelayanan yang ada di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat dengan standar layanan yaitu (1) mengawali layanan, menyapa dan membantu nasabah, (2) verivikasi data, (3) berikan solusi, (4) arahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah, (5) akhir layanan dengan mengucapkan terimakasih dan dengan penuh perhatian. Pelayanan yang maksimal pada akhirnya juga mampu meningkatkan image perusahaan dan citra perusahaan dimata nasabahnya terus meningkat pula. Dengan demikian citra yang baik sega yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik.

Kedua, faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam starategi mengatasi keluhan nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat, (1) hambatan mengenai sistem yang lambat atau pada saat melayani nasabah sistem jaringan offline, (2) nasabah yang baru datang ingin cepat di layani terlebih dahulu, (3) keterbatasan tempat pelayanan. Cara mengatasinya Meminta maaf atas system yang terjadi, cara mengucapkanya, Maaf pak/ibu atas ketidak nyamannya, bank sedang dalam peningkatan kapasitas system. Berikan senyuman kepada nasabah agar nasabah mengerti dengan keadaan yang sedang terjadi.

Saran

- 1) Bagi *customer service*, sebaiknya meningkatkan pelayanan kearah yang lebih baik lagi terutama dalam hal pelayanan terhadap keluhan nasabah sehingga nasabah tetap loyal menabung atau melakukan transaksi di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat.

Nova Yulindasari, Choiriyah, Fadilla

Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Sumsel Babel
Cabang Lahat

- 2) Bagi STEBIS IGM dapat meningkatkan hubungan kerja sama antar lembaga, agar peneliti selanjutnya mudah untuk mencari tempat penelitian di perbankan syariah.
- 3) Bagi peneliti berikutnya hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi peneliti yang lain untuk dapat dijadikan penunjang dan pengembang penelitian yang relevan dengan penelitian ini.

Daftar Pustaka

- Berliantina Rosita. (2019). pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Digest Marketing*, 1(1), 2.
- Darma. N. (2018). Memilih Metode Penelitian Yang Tepat Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen. [5.https://jurnal.uingal.ac.id/index.php/ekonologi/article/view/1359/1118](https://jurnal.uingal.ac.id/index.php/ekonologi/article/view/1359/1118).
- Febriyantoro, M. T. (2018). Pemanfaatan Digital Marketing Bagi Usaha Makro kecil dan Menengah Pada Erah Masyarakat Ekonomi Asean Manajemen dewantara I. [/Downloads/175-Article Text-361-1-10-20181005](#).
- Kasmir. (2018). *Etika customer service*. PT. Raja Grafindo Prasada.
- Kesuma. (2018). pengaruh sikap kejujuran.
- Lestari, Ayu, Havis Aravik, and Moh. Faizal. 2021. "Pengaruh Pelayanan Marketing Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia." *ADL ISLAMIC ECONOMIC: Jurnal Kajian Ekonomi Islam* 2(2):163-78. doi: 10.56644/adl.v2i2.32.
- Mekarisce, A. A. (2020). Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Dibidang Kesehatan Masyarakat. *Ilmiah Kesehatan Masyarakat*, [Http://jikm.unvj.ac.id/index.php/home/article/download/102/71](http://jikm.unvj.ac.id/index.php/home/article/download/102/71), 12.
- Miefta, S. devi. (2019). Peranan *customer service* Dalam Manajemen Komplain (Studi Kasus di BNI syariah KC. Purwokerto banyumas). *Jurnal of Judicial Review*, 9(3), 201-204.
- Nining wahyuningsih. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keuasan Nasabah. *AL-AMWAL*, 10, 2.
- Rangkuti. (2017). *Manajemen Strategi*.

- Ruth Andita Hayu Tejaningtyas. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah. *Riset Manajemen Dan Akutansi*, 6(1), 1.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif. In *afabeta*.
- Sumiyatun. (2018). Strategi Komunikasi *Customer Service* Pada Pelayanan Keluhan Nasabah (Studi Kasus di Bank DKI Cabang Pembantu Tebet Barat). *Jurnal Strategi Komunikasi*, 13(3), 209.
- Syafi'i Antonio. (2018). Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek. Gema Isnani.

Nova Yulindasari, Choiriyah, Fadilla

Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah Di Bank Sumsel Babel
Cabang Lahat