



**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MANAJEMEN KOMPLAIN  
KARTU ATM PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KCP  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**JUPADLI HARAHAHAP  
NIM. 15 401 00143**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PADANGSIDIMPUAN  
2022**



**PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM MANAJEMEN KOMPLAIN  
KARTU ATM PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA KCP  
PADANGSIDIMPUAN**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)  
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

**Oleh**

**JUPADLI HARAHAHAP  
NIM. 15 401 00143**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**PEMBIMBING I**

**Dr. Darwis Harahap, S.HL., M.Si**  
NIP.19780818 200901 1 015

**PEMBIMBING II**

**Aliman Syahuri Zein, M.E.I**  
NIDN. 2028048201

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PADANGSIDIMPUAN  
2022**

Hal : Lampiran Skripsi  
a.n. **Jupadli Harahap**  
Lampiran : 6 (Enam) Eksemplar

Padangsidempuan, 10 April 2022  
Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Padangsidempuan

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi **a.n. Jupadli Harahap** yang berjudul "**Peranan Customer Service Dalam Manajemen Komplain Kartu ATM Di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan**", maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikianlah kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

**PEMBIMBING I**



**Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si**  
NIP. 19780818 200901 1 015

**PEMBIMBING II**



**Aliman Syahuri Zein, M.E.I**  
NIDN .2028048201

## SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jupadli Harahap

NIM : 1540100143

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain Kartu ATM Di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan.**

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan kode etik mahasiswa pasal 14 ayat 11 tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam pasal 19 ayat 4 tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 13 April 2022

Saya yang Menyatakan,



**Jupadli Harahap**  
**NIM. 1540100143**

## **HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan.  
Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Jupadli Harahap  
NIM : 1540100143  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan. Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: **"Peranan Customer Service Dalam Manajemen Komplain Kartu ATM Di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidimpuan"**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*data base*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Padangsidimpuan

Pada tanggal : 19 April 2022



**Jupadli Harahap**  
**NIM. 1540100143**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN**  
Jl.H. Tengku Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan22733  
Tel.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

**DEWAN PENGUJI  
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : **Jupadli Harahap**  
NIM : **15 401 00143**  
Fakultas/Program Studi : **Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah**  
Judul Skripsi : **Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain Kartu ATM Di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidimpuan.**

**Ketua**

**Nofinawati, S.E.I., M.A.  
NIP.19790525 200604 1 004**

**Sekretaris**

**Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd.  
NIP. 19830317 201801 2 001**

**Anggota**

**Nofinawati, S.E.I., M.A.  
NIP.19790525 200604 1 004**

**Hamni Fadlilah Nasution, M.Pd.  
NIP. 19830317 201801 2 001**

**Aliman Syahuri Zein, M.E.I.  
NIDN. 2028048201**

**Adanan Murroh Nasution, M.A.  
NIDN. 2104118301**

**Pelaksanaan Sidang Munaqasyah :**

**Di** : Padangsidimpuan  
**Hari/Tanggal** : Kamis / 19 Mei 2022  
**Pukul** : 09.00 WIB s/d Selesai  
**Hasil/ Nilai** : Lulus/73 (B-)  
**Index Prestasi Kumulatif** : 3,30  
**Predikat** : Sangat Memuaskan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. H.TengkuRizal Nurdin Km.4,5 Sihitang 22733  
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

---

**PENGESAHAN**

**JUDUL SKRIPSI : PERANAN *CUSTOMER SERVICE* DALAM  
MANAJEMEN KOMPLAIN KARTU ATM  
DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA  
KCP PADANGSIDIMPUAN.**

**NAMA : JUPADLI HARAHAHAP  
NIM : 15 401 00143**

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas  
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar  
**Sarjana Ekonomi (S.E)**  
Dalam Bidang Perbankan Syariah

Padangsidimpuan, 11 Juli 2023

Dekan,



**Dr. Darwis Harahap, S.H.I., M.Si.  
NIP. 19780818 200901 1 015**

## ABSTRAK

**Nama : Jupadli Harahap**

**NIM : 15 401 00143**

**Judul Skripsi : Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain Kartu ATM Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh dalam proses manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah. Keluhan-keluhan nasabah yang peneliti dapatkan yaitu terkait dengan kartu ATM, mulai dari masalah kartu ATM tertelan serta kegagalan transaksi seperti gagal transfer dan gagal dalam penarikan uang tunai

Pembahasan penelitian ini berkaitan dengan ilmu lembaga keuangan bank dan analisis dengan metode penelitian kualitatif, sehingga pendekatan yang dilakukan adalah dengan menyandingkan teori-teori yang berkaitan dengan hasil observasi yang terjadi di lapangan dan menjabarkannya.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Instrumen pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder yang diperoleh dari karyawan PT. Pegadaian Syariah Alaman Bolak. Analisis data dilakukan dengan menyeleksi data, menyusun redaksi, mendeskripsikan data, dan menarik kesimpulannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa peranan *Customer Service* dalam menangani nasabah yang melakukan komplain adalah: Ikut prihatin dan berempati kepada nasabah, menanyakan kepada nasabah bagaimana kronologi kejadiannya, memberikan arahan kepada nasabah, agar nasabah mau menceritakan keluhannya seperti apa, meminta nasabah untuk menyertakan syarat-syarat pengajuan klaim, meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya nanti pasti akan kembali. Dan Implikasi yang ditimbulkan dalam manajemen komplain Kartu ATM adalah Kepuasan Nasabah, Loyalitas Nasabah dan Citra PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan.

**Kata Kunci : *Customer Service*, Kartu ATM**



## KATA PENGANTAR



*Assalaamu'alaikum Wr. Wb.*

Syukur Alhamdulillah penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat dan hidayah-Nya, yang tiada henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul penelitian **“Peranan Customer Service Dalam Manajemen Komplain Kartu ATM Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidimpuan”**. Serta tidak lupa juga shalawat dan salam senantiasa dicurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin umat yang patut dicontoh dan diteladani kepribadiannya dan yang senantiasa dinantikan syafaatnya di hari Akhir.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag Rektor IAIN Padangsidimpuan , bapak Dr. Erawadi M.Ag selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. Anhar, M.A., selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag., selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama

2. Bapak Dr. Darwis Harahap, M. Si., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Abdul Nasser Hasibuan, M.A. Wakil Dekan I Bidang Akademik, Bapak Drs. Kamaluddin, M. Ag., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan dan Bapak Dr. H. Arbanur Rasyid, M.A., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan.
3. Ibu Nofinawati, M.A. Selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah dan Ibu Hamni Fadlilah Nasution, M. Pd. Selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT. Serta kepada Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Dr. Darwis Harahap, S.HI., M.Si Selaku Pembimbing I, yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.
5. Aliman Syahuri Zein, M.E.I Selaku Pembimbing II, yang telah menyediakan waktu dan tenaganya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga menjadi amal yang baik dan mendapat balasan dari Allah SWT.

6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidimpuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidimpuan.
7. Teristimewa keluarga tercinta (Ayahanda Ula Akbar Harahap, Ibunda Siti Kholijah Siregar, Abanghanda Edi Syaputra Harahap, Andriansyah Harahap, Tri Surya Putra Harahap, Adinda Ade Syaputri Harahap, Jurung Martua Harahap) yang paling berjasa dalam hidup penulis. Doa dan usahanya yang tidak mengenal lelah memberikan dukungan dan harapan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah nantinya dapat membalas perjuangan mereka dengan surga firdaus-Nya.
8. Untuk Sahabat Peneliti Muhammad Hakim, Abdul Amin, Maralohot Siregar, Ahmad Rosi, dan seluruh kerabat Mahasiswa Perbankan Syariah-4 angkatan tahun 2015 IAIN Padangsidimpuan, tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, dan teman-teman angkatan 2015 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan terkhusus kepada Ari Sandi Harahap, Suprianto, Diana Lestari, Maysaroh Lubis, Eva Indah, Longga, Risma, Iiana, Siar Siddik, Anjas Pasaribu, Zul Hamdi, Abdul Malik, Fajri, Raudin, Selamat Tua, Jumat Hidayat Yang telah berjuang bersama-sama meraih gelar S.E dan semoga kita semua sukses dalam meraih cita-cita.
9. Terima kasih juga kepada teman-teman KKL 2018 kelompok 95 Desa Aek Simotung, Kecamatan Saipar Dolok Hole (Rahmad Siregar, Tika Rahmayani Munthe, Lince Khairani, Sari Rambe, Risna Ariani Siregar, Elfi Siregar, Mulia Islami Koto, Yusrida Nasution, Puja Rohani, Yenita Sari).

10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu peneliti dalam menyelesaikan studi dan melakukan penelitian sejak awal hingga selesainya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang jauh lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Akhirnya peneliti mengucapkan rasa syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT, karena atas karunian-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti. Amin yarabbal Alamin.

Peneliti menyadari sepenuhnya akan keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada diri peneliti. Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padangsidempuan, Maret2022  
Peneliti

**JUPADLI HARAHAHAP**  
**NIM .1540100143**

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Berikut ini daftar huruf Arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama Huruf Latin	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	ṡa	ṡ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	ḏal	ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es
ص	ṡad	ṡ	Es dan Ye
ض	ḏad	ḏ	De (dengan titik di bawah)
ط	ṡa	ṡ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En

و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	.. ' ..	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal adalah vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
—	fathah	A	a
— /	Kasrah	I	I
— ۞	ḍommah	U	u

b. Vokal Rangkap adalah vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf sebagai berikut:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan	Nama
.....ي	fathah dan ya	Ai	a dan i
و.....	fathah dan wau	Au	a dan u

c. Maddah adalah vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
.....ا.....	fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis atas
.....ى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis diatas
.....و	ḍommah dan wau	ū	u dan garis di atas

### **3. Ta Marbutah**

Transliterasi untuk tamar butah ada dua.

- a. Ta Marbutah hidup yaitu Ta Marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dommah, transliterasinya adalah /t/.
- b. Ta Marbutah mati yaitu Ta Marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya Ta Marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

### **4. Syaddah (Tasydid)**

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

### **5. Kata Sandang**

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ة . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

- a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

- b. Kata sandang yang diikuti huruf qamaria

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

## **6. Hamzah**

Dinyatakan didepan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

## **7. Penulisan Kata**

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il*, *isim*, maupun *huruf*, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara: bisa dipisah perkata dan bisa pula dirangkaikan.

## **8. Huruf Kapital**

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf capital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf capital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf capital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal capital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain



sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

## **9. Tajwid**

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*, Cetakan Kelima, Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama, 2003.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING</b>	
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
<b>A. Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>B. Batasan Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>C. Rumusan Masalah.....</b>	<b>5</b>
<b>D. Batasan Istilah .....</b>	<b>6</b>
<b>E. Tujuan Penelitian .....</b>	<b>6</b>
<b>F. Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>7</b>
<b>G. Sistematika Penulisan .....</b>	<b>8</b>
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
<b>A. Kerangka Teori.....</b>	<b>9</b>
<b>1. Customer Service .....</b>	<b>9</b>
a. Pengertian <i>Customer Service</i> .....	9
b. Fungsi dan tugas <i>Customer Service</i> .....	10
c. Peranan <i>Customer Service</i> .....	12
d. Ciri- ciri pelayanan <i>Customer Service</i> yang Baik.....	13
e. Dasar-Dasar Pelayanan Yang Baik.....	16
f. Syarat / Kriteria Seorang <i>Customer Service</i> .....	19
g. Tahap-tahap <i>Customer Service</i> dalam Melayani Nasabah .....	20
<b>2. Manajemen.....</b>	<b>21</b>
a. Pengetian Manajemen.....	21
b. Fungsi Manajemen.....	21
c. Unsur-Unsur Manajemen.....	25
<b>3. Komplain .....</b>	<b>25</b>
a. Pengetian Komplain.....	25
b. Macam- macam Perilaku Komplain .....	26
<b>4. Manajemen Komplain.....</b>	<b>26</b>
<b>5. Kartu ATM .....</b>	<b>27</b>
<b>B. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>28</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
<b>A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....</b>	<b>32</b>
<b>B. Jenis Penelitian .....</b>	<b>32</b>
<b>C. Unit Analisis / Subjek Penelitian.....</b>	<b>32</b>
<b>D. Sumber Data .....</b>	<b>33</b>
1. Data Primer.....	33

2. Data Skunder .....	33
<b>E. Instrument Pengumpulan Data.....</b>	<b>34</b>
1. Observasi .....	34
2. Wawancara .....	34
3. Dokumentasi .....	35
<b>F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....</b>	<b>35</b>
<b>G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data .....</b>	<b>36</b>

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN**

<b>A. Gambaran Umum .....</b>	<b>39</b>
1. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.....	39
2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk .....	42
3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk.....	42
4. <i>Job Description Customer Service</i> .....	44
<b>B. Hasil Penelitian.....</b>	<b>48</b>
1. Peran <i>Customer Service</i> Terhadap Komplain Kartu ATM Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan.....	48
2. Implikasi manajemen komplain yang dilakukan oleh <i>Customer Service</i> terhadap Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan .....	53
<b>C. Keterbatasan Penelitian.....</b>	<b>60</b>

#### **BAB V PENUTUP**

<b>A. Kesimpulan .....</b>	<b>61</b>
<b>B. Saran.....</b>	<b>62</b>

#### **DAFTAR PUSTAKA**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel II.1 Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>28</b>
---	-----------

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Ekonomi memiliki peranan yang penting untuk menjaga kestabilan kehidupan bangsa dan Negara. Tingkat pertumbuhan dan perkembangan suatu Negara dapat dilihat dari indikator ekonominya. Setiap negara dalam mencapai tujuan menggunakan sistem ekonomi yang berbeda-beda. Sistem ekonomi yang saat ini berkembang didunia adalah sistem ekonomi kapitalis dan sistem ekonomi campuran. Persaingan perbankan dalam menyalurkan kredit dan menghimpun Dana Pihak Ketiga (DPK) tidak bisa dihindarkan. Fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai menghimpun dan penyalur dana masyarakat serta bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional, ke arah peningkatan taraf hidup rakyat.

Sebagai lembaga keuangan, bank memiliki tugas memberikan jasa keuangan melalui penitipan uang (simpanan), peminjaman uang (kredit), serta jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank harus dapat menjaga kepercayaan dari nasabahnya. Kepercayaan sangat penting, karena tanpa kepercayaan mustahil bank dapat hidup dan berkembang.<sup>1</sup> Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya tersebut maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Kencana, 2005), hlm. 201.

produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.<sup>2</sup>

Salah satu aktivitas bank terutama bank syariah adalah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi konsumennya (nasabah) yang berpedoman pada prinsip syariah. Mulai dari sistem, operasional, dan prosedur kerja pada bank syariah dan produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah. Seluruh aktivitas bank selalu memperhatikan service (pelayanan). Dalam hal pelayanan posisi sumber daya manusia (SDM) paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada dalam perusahaan. Jadi untuk meningkatkan citra perbankan maka bank perlu menyiapkan karyawan atau sumber daya manusia yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Karyawan yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah ini kita sebut *Customer Service*.<sup>3</sup>

Pelayanan nasabah atau *customer service* disini maksudnya adalah pelayanan nasabah yang mempunyai tugas memberikan informasi mengenai produk atau jasa yang akan dipasarkan. Hal demikian dimungkinkan karena kesesuaian, kejelasan informasi atau spesifikasi produk atau jasa secara terperinci merupakan hal yang dapat menunjang kelancaran hubungan antara pihak bank dan nasabah. Oleh karena itu pelayanan kepada nasabah ini merupakan persoalan pokok dalam persaingan antar bank, juga merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari perusahaan, karena pelayanan nasabah

---

<sup>2</sup> Kasmir, hlm. 201.

<sup>3</sup> Kasmir, hlm. 201.

merupakan salah satu kegiatan perusahaan untuk meningkatkan kepuasan nasabah.

*Customer Service* pada sebuah bank adalah merupakan jasa pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah pada khususnya dan masyarakat pada umumnya yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari. Pada umumnya *customer service* tidak melakukan langsung administrasi pembukaan dari transaksi *financial* yang dilakukan oleh nasabah, tetapi membantu nasabah yang hendak berhubungan dengan bank. Peranan *customer service* disini dapat disebut sebagai unit *front line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah.

Peranan *customer service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan oleh suatu perusahaan. Dalam melakukan pelayanan peranan dari *customer service* ini berhubungan langsung dengan pilihan konsumen, maka diperlukan *customer service* yang handal. Pengertian *customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.<sup>4</sup> *Customer service* memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak bank dalam menghadapi nasabah. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang *customer service* yaitu memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer*

---

<sup>4</sup> Kasmir, hlm. 202.

*service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank.<sup>5</sup>

Oleh karena itu, apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan kaitannya dengan produk-produk, maupun operasional bank ataupun nasabah yang mengeluhkan tentang pelayanan bank yang kurang berkenan, nasabah pertama kali akan menyampaikannya kepada *Customer Service*. Tentunya *Customer Service* pula yang akan mencoba untuk menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

Dalam proses manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, maka nasabah akan dapat melihat dan merasakan kepuasan / ketidakpuasan pelayanan yang diberikan, dan nasabah juga akan menilai dan memutuskan untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut atau tidak. *Customer Service* harus selalu bersikap baik kepada setiap nasabahnya, terlebih kepada nasabah yang membutuhkan informasi ataupun ingin menyampaikan keluhannya,

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan, Bapak Ari Sandi Harahap mengatakan kegagalan transaksi terkadang saldo rekeningnya juga ikut terdebit pada saat kegagalan transaksi penarikan ataupun transfer, yang disebabkan saldo rekeningnya terdebit. Sehingga akan melakukan pengaduan keluhan/complain terhadap Bank.<sup>6</sup> Berbeda dengan Ibu Nur Aini Hasibuan

---

<sup>5</sup> Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007), hlm. 275-276.

<sup>6</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Ari Sandi Harahap, tanggal 23 Januari 2021, Pukul 10.00 WIB



yang ingin melakukan komplain terhadap bank ataupun *Costumer Service* disebabkan kartu ATMnya tertelan di mesin ATM ketika bertransaksi.<sup>7</sup> Keluhan-keluhan nasabah yang peneliti dapatkan yaitu terkait dengan kartu ATM, mulai dari masalah kartu ATM tertelan serta kegagalan transaksi seperti gagal transfer dan gagal dalam penarikan uang tunai. Setelah itu, pegawai yang pertama kali menghadapi komplain dari nasabah adalah *Customer Service*. Penanganan komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* tentu akan berimplikasi terhadap nasabah. Untuk itu, yang menjadi alasan peneliti untuk meneliti di Bank Muamalat berdasarkan latar belakang yang telah peneliti paparkan diatas, maka judul dari tugas akhir ini adalah **“Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain Kartu ATM Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan”**.

## **B. Batasan Masalah**

Mengingat luasnya cakupan masalah mengenai pembiayaan bermasalah, dan kemampuan peneliti yang terbatas serta untuk menghindari terjadinya kesalahan dalam memahami permasalahan, maka peneliti memberikan batasan dalam penelitian ini. Batasan masalah yang dimaksud tentang Bagaimana Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain ATM di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah penelitian adalah:

---

<sup>7</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Nur Aini Hasibuan, tanggal 23 Januari 2021, Pukul 11.05 WIB

1. Bagaimana peranan *Customer Service* Dalam Menangani Komplain Terkait Kartu ATM Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan?
2. Bagaimana Implikasi manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan?

#### **D. Batasan Istilah**

Untuk menghindari kesalahan dalam mengrtikan kata-kata yang terdapat dalam judul penelitian ini maka perlu dibuat batasan istilah sebagai berikut:

1. Peranan, yaitu sesuatu hal yang diperbuat atau biasa disebut dengan tugas.
2. *Customer Service*, yaitu kegiatan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan melalui pelayanan yang diberikan seseorang kepada kliennya.
3. Manajemen Komplain, yaitu sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan.
4. Kartu ATM adalah Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai atau pemindahan dana dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana.<sup>8</sup>

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui peranan *Customer Service* Dalam Menangani Komplain Terkait Kartu ATM Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan

---

<sup>8</sup> Tri Hendro dan Conny Tjandra Rahardja, *Bank & Institusi Keuangan Non Bank Di Indonesia* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), hlm. 4.

2. Untuk mengetahui implikasi manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan

#### **F. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini antar lain sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Muamalat Indonesia Tbk. KCP Padangsidempuan

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan informasi atau masukan yang dapat membantu perusahaan.

2. Bagi Peneliti

- a. Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai peranan *Customer Service* dalam manajemen komplain Kartu ATM.

- b. Sebagai persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jenjang sarjana (S1) pada jurusan perbankan syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan.

3. Bagi Akademik

Penelitian ini diharapkan menambah keputusan di bidang perbankan syariah dan dijadikan bahan bacaan untuk menambah pengetahuan. Dan sebagai bahan referensi ataupun data perbandingan sesuai dengan bidang yang diteliti dan wawasan bagi pembaca.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menambah ilmu pengetahuan serta wawasan bagi orang lain maupun peneliti

selanjutnya dan dapat berguna bagi masa yang akan datang, sehingga dapat digunakan juga sebagai bahan referensi bagi penelitian yang akan datang.

### **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk mendapatkan pengumpulan data gambaran secara ringkas mengenai skripsi ini, maka sistem penulisannya akan dibagi kedalam beberapa bab yang meliputi:

1. BAB I, membahas Pendahuluan, yang terdiri dari Latar Belakang Masalah, Identifikasi Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Definisi Operasional Variabel, Tujuan Penelitian, dan Kegunaan Penelitian.
2. BAB II, membahas Landasan Teori, yang terdiri dari Landasan Teori, penelitian terdahulu, Kerangka Pikir, dan Hipotesis.
3. BAB III, membahas Metode Penelitian, yang terdiri dari Waktu dan Lokasi Penelitian, Jenis penelitian, Unit Analisis / Subjek Penelitian, Sumber Data, Instrument Pengumpulan Data, Teknik Pengolahan dan Analisis Data dan Teknik Pengecekan Keabsahan Data.
4. BAB IV hasil penelitian dan pembahasan yang menjelaskan tentang Peran *Customer Service* Terhadap Komplain Kartu ATM Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan dan tentang Implikasi manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* terhadap Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan.
5. BAB V penutup yang terdiri dari kesimpulan dan saran yang menguraikan akhir dari keseluruhan uraian yang telah dikemukakan di atas.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Kerangka Teori

##### 1. *Customer Service*

###### a. Pengertian *Customer Service*

*Customer Service* dalam arti umum berarti orang atau bagian yang berhadapan langsung dengan pelanggan. Secara umum *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditinjau untuk memberikan kepuasan nasabah dalam melalui pelayanan yang diberikan seseorang. *Customer Service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang dihadapi dengan nasabah.<sup>9</sup>

*Customer Service* meliputi berbagai aktivitas di area bidang bisnis yang berusaha mengkombinasikan antara penjualan jasa untuk memenuhi kepuasan pelanggan mulai dari perusahaan, hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempererat kerja sama dengan pelanggan. *Customer Service* yang baik adalah bagaimana mengerti keinginan pelanggan dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata pelanggan.<sup>10</sup>

*Customer Service* juga bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan sebagai pendukung dari sebuah produk. *Customer Service* antara lain meliputi lingkungan pekerjaan, menjawab pertanyaan,

---

16. <sup>9</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm.

<sup>10</sup> Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), hlm. 180.

menangani pesanan, menangani tagihan dengan pelanggan, dan mengatur jadwal seperti kedatangan *Sales Rep* atau teknisi.

b. Fungsi dan tugas *Customer Service*

Fungsi *Customer Service* antara lain adalah:<sup>11</sup>

1) Sebagai *Resepsionis*

Sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsi dalam hal ini melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.<sup>12</sup>

2) Sebagai *Deskman*

Sebagai rang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau salon nasabah. Artinya jika nasabah yang sudah memperoleh informasi secara lengkap kemudian bermaksud melakukan transaksi melayani nasabah untuk mengisi berbagai aplikasi seperti formulir, slip atau lainnya.

3) Sebagai *Salesman*

Sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Menawarkan produk bank kepada setiap calon nasabah yang datang ke bank.

4) Sebagai *Customer Relation Office*

---

<sup>11</sup> Kasmir, hlm. 182-183.

<sup>12</sup> Ririn Tri Ratnasari, *Teori Dan Kasus Pemasaran Jasa* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), hlm. 293-294.

Sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu nasabah agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

#### 5) Sebagai Komunikator

Sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah. *Customer Service* juga sebagai penyambung lidah bank kepada nasabah.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, *Customer Service* harus jujur dan bertanggung jawab, seperti firman Allah SWT dalam surah *Al Anfaal* ayat 27 yang berbunyi :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا  
أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.”<sup>13</sup>

Dari ayat di atas menjelaskan wahai orang-orang yang beriman, percaya dan tunduklah kepada kebenaran. Allah tidak membenarkan ada orang dari kalangan kalian yang berkhianat kepada-Nya dan rasul-Nya dengan berpihak kepada penentang-penentang kebenaran itu. atau mengkhianati orang lain dalam soal pengambilan harta rampasan

---

<sup>13</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya* (Bandung: Diponegoro, 2014), hlm. 180.

perang dan berpangku tangan enggan berjihad. Dan jangan pula kalian mengkhianati amanat orang lain sedangkan kalian memahami perintah dan larangan-Nya.<sup>14</sup>

Sedangkan tugas pokok *Customer Service* antara lain adalah:

- 1) Membantu pelanggan untuk memberikan informasi dan formulir.
- 2) Membantu menyelesaikan pengaduan pelanggan.
- 3) Memperkenalkan produk atau jasa- jasa perusahaan.
- 4) Memberikan informasi mengenai fitur dan layanan perusahaan.
- 5) Mempertahankan Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- 6) Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.
- 7) pelanggan agar tetap setia pada perusahaan dan juga menarik pelanggan yang baru.

c. Peranan *Customer Service*

*Customer service* memegang peranan sangat penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. Secara umum, peranan *Customer Service* bank adalah:

---

<sup>14</sup> M. Quraish Shihab, *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan, Dan Keserasian Al-Qur'an, Vol. I* (Jakarta: Lentera Hati, 2012), hlm. 139.



- 1) Mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah.
- 2) Berusaha untuk mendapat nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah kita dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk kita.<sup>15</sup>

d. Ciri- ciri pelayanan *Customer Service* yang Baik

Pelayanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikut perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).

Dalam memberikan pelayan kepada nasabah, seorang *Customer Service* harus bersikap sopan, santun dan menghargai nasabah agar nasabah yang dilayani juga memberikan respon yang positif, seperti firman Allah SWT dalam surah *An-Nisa* ayat 86 yang berbunyi:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ

عَلَىٰ كُلِّ شَيْءٍ حَسِيبًا ﴿٨٦﴾

Artinya: “Apabila kamu diberi penghormatan dengan sesuatu penghormatan, maka balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik daripadanya, atau balaslah penghormatan itu (dengan yang serupa). Sesungguhnya Allah memperhitungkan segala sesuatu.”<sup>16</sup>

Dari ayat di atas menjelaskan bahwa jika seseorang--siapa pun ia-- memberimu penghormatan berupa ucapan salam, ucapan selamat, doa dan sebagainya, maka balaslah penghormatan itu dengan penghormatan

<sup>15</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, hlm. 181.

<sup>16</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya*, hlm. 91.

yang lebih baik atau yang sama. Sebab, sesungguhnya Allah selalu memperhitungkan segala sesuatu yang kecil maupun yang besar.<sup>17</sup>

Berikut ini beberapa ciri-ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan/ nasabah.

#### 1) Tersedianya Karyawan yang Baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayani, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus pandai mengikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik.

#### 2) Tersedianya Saran Dan Prasarana yang Baik

Tersedianya pelatihan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman dan betah dalam ruangan tersebut. Kelengkapan sarana dan prasarana ini akan membuat nasabah merasa betah untuk berusaha dengan perusahaan sehingga mampu mengusir kebosanan.

#### 3) Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai,

Artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggungjawab terhadap pelayanan yang

---

<sup>17</sup> Shihab, *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan, Dan Keserasian Al-Qur'an*, Vol. I, hlm. 389.

diinginkan. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, segera mengambil alih tanggungjawab.

4) Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

5) Mampu Berkomunikasi

Artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti.

6) Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi,

Artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Khusus untuk nasabah lembaga keuangan seperti bank, kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang.

7) Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas

karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja.

#### 8) Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah

Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti kemauan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah.

#### 9) Mampu Memberikan Kepercayaan Kepada Nasabah

Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan untuk menjalankan aktivitasnya. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan, maka akan menimbulkan kepercayaan.<sup>18</sup>

### e. Dasar-Dasar Pelayanan Yang Baik

#### 1) Berpakaian dan berpenampilan yang rapih dan bersih

*Customer Service* harus mengenakan seragam yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen.

#### 2) Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum

Dalam melayani nasabah *Customer Service* tidak boleh ragu-ragu, akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi.

---

<sup>18</sup> Kasmir, *Etika Customer Service*, hlm. 33-39.

Customer Service juga harus bersikap akrab dan penuh senyum dengan raut muka yang menarik setulus hati serta tidak dibuat-buat.

3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama nasabah

Pada saat nasabah datang, Customer Service harus menyapanya terlebih dahulu. Usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya agar terasa lebih akrab.

4) Tenang, sopan, dan hormat tekun mendengarkan setiap pembicaraannya

Pada saat melayani nasabah, Customer Service harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah.

5) Tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik.

*Customer Service* harus tekun mendengarkan pembicaraan nasabah dan berusaha menerima keluhan nasabah dengan baik. Dengan begitu nasabah akan merasa dihargai dengan baik.

6) Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar

Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar adalah dengan menggunakan Bahasa Indonesia. Suara yang digunakan juga harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah sulit yang tidak dipahami oleh nasabah.

7) Bergairah dalam melayani dan tunjukkan kemampuan seseorang

*Customer Service* harus menunjukkan pelayanan yang prima dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah. Dalam memberikan informasi ke nasabah, *Customer Service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang produk bank sehingga nasabah dapat terbantu.<sup>19</sup>

8) Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Saat nasabah berbicara jangan menyela atau memotong pembicaraannya. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan nasabah.

9) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argument-argumen yang masuk akal. *Customer Service* juga harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan.

10) Tidak mampu menangani permasalahan yang ada

Mintalah bantuan dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini jika tidak mampu menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan kepada yang sanggup dan mengerti akan permasalahan tersebut.

---

<sup>19</sup> Julius R. Latumaerissa, *Manajemen Bank Umum* (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014), hlm. 315.

#### 11) Jika belum dapat melayani

Beritahukan kapan nasabah akan dilayani jika pada saat tertentu Customer Service dalam keadaan sibuk dan tidak dapat melayani salah satu nasabah, beritahukan kepada nasabah kapan mereka akan dilayani dengan simpatik.<sup>20</sup>

#### f. Syarat / Kriteria Seorang *Customer Service*

Persyaratan yang harus dipenuhi adalah mulai dari calon karyawan melamar sebagai karyawan khususnya untuk *Customer Service*. Kemudian persyaratan selama menjadi atau telah menjalankan tugasnya sebagai *Customer Service*. Adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut:

##### 1) Persyaratan Fisik

Seorang *Customer Service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik dari segi wajah, warna kulit atau ukuran badan. Wajah harus terlihat menarik. Demikian pula dengan ukuran badan misalnya, tinggi seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165 cm. Berat badan juga harus ideal dengan tinggi badan. *Customer Service* yang terlalu kurus atau gemuk sangat tidak menarik.

##### 2) Persyaratan Mental

Persyaratan mental merupakan persyaratan non-fisik tetapi kejiwaan. *Customer Service* harus memiliki mental yang kuat dalam melayani nasabah karena dengan mental yang kuat memberikan

---

<sup>20</sup> Latumaerissa, hlm. 316.

kepercayaan diri dengan yang baik. Mental *Customer Service* harus ditunjukkan dengan perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindari bersikap marah atau emosi dan cepat putus asa.

### 3) Persyaratan Kepribadian

*Customer Service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, dan lemah lembut dalam melayani nasabah. *Customer Service* juga harus senengik dan harus memiliki jiwa bisnis yang tinggi, memiliki rasa humor dan selalu ingin maju.

### 4) Persyaratan Sosial

*Customer Service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi terhadap seluruh nasabah. Harus bijaksana dan memiliki budi pekerti yang luhur. *Customer Service* harus pandai bergaul dengan semua kalangan.

## g. Tahap-tahap *Customer Service* dalam Melayani Nasabah

### 1) Mengawalilayanan

### 2) Salam Melayani

### 3) Mengakhiri Layanan

## h. Pelayanan Nasabah yang ada di *Customer Service*

### 1) Pembukaan Rekening

### 2) Pengambilan Kartu ATM

### 3) Re-Order Kartu ATM

### 4) Pembuatan Buku cek atau Bilyet Giro



## 2. Manajemen

### a. Pengertian Manajemen

Manajemen menurut James Stoner adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pimpinan, dan pengendalian upaya anggota organisasi dan proses penggunaan semua sumber daya dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>21</sup>

Pengertian manajemen di atas dapat dikaitkan bahwa manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen sebagai ilmu yang dimaksudkan bahwa manajemen dapat dipelajari dan menjadi salah satu cabang ilmu pengetahuan, dapat diterapkan untuk memecahkan persoalan-persoalan dalam perusahaan serta mengambil kepuasan oleh pimpinan.

### b. Fungsi Manajemen

#### 1. *Planning*

*Planning* merupakan langkah pertama yang harus dilakukan seorang manajemen. Fungsi *planning* mencakup mendefinisikan tujuan organisasi, mengembangkan strategi menyeluruh untuk mencapai tujuan dan mengembangkan hierarki dan komperhensif dari rencana untuk mengintegrasikan dan mengkordinasikan kegiatan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.<sup>22</sup> Allah SWT berfirman:

---

<sup>21</sup> Komang Ardana dan Ni Wayan Mujiati, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 4..

<sup>22</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm. 101.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ

لِغَدٍ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ مَّا تَعْمَلُونَ ﴿١٨﴾

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang Telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.” (QS Al Hasyr: 18) <sup>23</sup>

Dalam ayat diatas dijelaskan betapa pentingnya kita merencanakan segala sesuatu yang akan kita perbuat pada hari esok, agar tidak terjadi penyesalan di lain hari

## 2. Organising

Organisasi merupakan tanggungjawab manajer untuk mendesain sturuktur organisasi dan mengatur pembagian pekerjaan. Termasuk mempertimbangkan apa tugas yang harus dilakukan, siapa yang melakukan, bagaimana tugas dikelompokkan, siapa yang melaporkan kepada siapa dan bagaimana keputusan yang dibuat. Allah SWT berfirman:

﴿ شَرَعَ لَكُمْ مِّنَ الدِّينِ مَا وَصَّىٰ بِهِ نُوحًا وَالَّذِي أَوْحَيْنَا

إِلَيْكَ وَمَا وَصَّيْنَا بِهِ إِبْرَاهِيمَ وَمُوسَىٰ وَعِيسَىٰ أَنْ أَقِيمُوا

الدِّينَ وَلَا تَتَفَرَّقُوا فِيهِ ۚ كَبُرَ عَلَى الْمُشْرِكِينَ مَا تَدْعُوهُمْ

إِلَيْهِ ۗ اللَّهُ مُجْتَبَىٰ إِلَيْهِ مَن يَشَاءُ وَيَهْدِي إِلَيْهِ مَن يُنِيبُ ﴿١٣﴾

<sup>23</sup> Departemen Agama RI, *Al-Quran Dan Terjemahannya*, hlm. 548.

Artinya: “Dia Telah mensyari'atkan bagi kamu tentang agama apa yang Telah diwasiatkan-Nya kepada Nuh dan apa yang Telah kami wahyukan kepadamu dan apa yang Telah kami wasiatkan kepada Ibrahim, Musa dan Isa yaitu: Tegakkanlah agama dan janganlah kamu berpecah belah tentangnya. amat berat bagi orang-orang musyrik agama yang kamu seru mereka kepadanya. Allah menarik kepada agama itu orang yang dikehendaki-Nya dan memberi petunjuk kepada (agama)-Nya orang yang kembali (kepada-Nya).” (QS As Syuura: 13).<sup>24</sup>

Dalam ayat tersebut menerangkan bahwa agama Islam adalah suatu sistem yang lengkap dalam kehidupan untuk mengelola manusia dan alam semesta sesuai dengan kehendak Allah. Kalimat “menegakkan agama” dalam ayat tersebut berarti mengatur kehidupan ini dengan rapi, dan kalimat “janganlah berpecah-belah” berarti kita diperintahkan untuk mengorganisasikan kehidupan dengan sebaik baiknya.

### 3. *Staffing*

*Staffing* merupakan pekerjaan manajer untuk mengisi jabatan yang tersedia dalam organisasi. Sementara itu, kinerja seorang manajer sangat dipengaruhi oleh kemampuan dari orang-orang yang membantunya. Oleh karena itu, manajer harus cermat dalam memilih orang untuk didudukkan dalam suatu jabatan agar dapat membantu mencapai tujuan organisasi.

### 4. *Leading*

*Leading* merupakan fungsi manajer untuk mengarahkan dan mengkoordinasikan orang *untuk* menjalankan pekerjaan agar tujuan dapat dicapai. Manajer memotiva sipekerja, mengarahkan aktivitas

---

<sup>24</sup> Departemen Agama RI, hlm. 484.

orang lain, memiliki saluran komunikasi yang efektif atau menyelesaikan konflik diantara anggota dan mereka terikat untuk memimpin bawahan untuk mewujudkan organisasi.

#### 5. *Actuating*

*Actuating* berkenaan dengan fungsi manajer untuk menjalankan tindakan dan melaksanakan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. *Actuating* merupakan implementasi dari apa yang direncanakan dalam fungsi *planning* dengan memanfaatkan perpisahan yang sudah dilakukan dalam *organizing*.<sup>25</sup>

#### 6. *Controlling*

*Controlling* merupakan aktivitas untuk meyakinkan bahwa semua hal berjalan seperti *seharusnya* dan memonitor kinerja organisasi. Kinerja actual harus dibandingkan dengan tujuan yang ditetapkan sebelumnya. Jika terdapat deviasi signifikan, dilakukan koreksi dan dikembalikan ke jalur yang tepat.

### c. Unsur-Unsur Manajemen

Manajemen terdiri dari enam unsur yang biasa disebut dengan 6M, yaitu:

1. *Man*, yaitu tenaga kerja manusia, baik tenaga kerja pimpinan maupun tenaga kerja operasional / pelaksana.

---

<sup>25</sup> Wibowo, *Manajemen Perubahan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 13-14.

2. *Money*, yaitu uang yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
3. *Materials*, yaitu bahan-bahan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
4. *Machines*, yaitu mesin-mesin / alat-alat yang diperlukan atau dipergunakan untuk mencapai tujuan.
5. *Market*, yaitu pasar untuk menjual barang dan jasa-jasa yang dihasilkan.<sup>26</sup>

### 3. Komplain

#### a. Pengertian Komplain

Secara sederhana complain bisa diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan untuk kekecewaan. Organisasi bisa mengumpulkan komplain pelanggan melalui sejumlah cara, diantaranya kotak saran, formulir komplain pelanggan, saluran telepon khusus, website, kartu komentar, survey kepuasan pelanggan dan *customer exit survey*.<sup>27</sup>

Komplain adalah sebuah kata yang sering berkonotasi negative bagi kedua pihak, baik bagi perusahaan maupun konsumen. Komplain pada umumnya dipresepsikan sebagai kesalahan, masalah stres, frustrasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi, dan sejenisnya. Komplain merupakan bagian dari proses purnabeli.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 20-21.

<sup>27</sup> Hasibuan, hlm. 20-21.

<sup>28</sup> John C Michael Minor Mowen, *Perilaku Konsumen*, Jilid 2 (Jakarta: Erlangga, 2002), hlm. 101.

## b. Macam- macam Perilaku Komplain

### 1. *Instrumental Complaints*

Merupakan komplain yang diungkapkan dengan tujuan mengubah situasi atau keadaan yang tidak diinginkan. Sebagai contoh, komplain kepada pramusaji mengenai *steak* yang kurang matang. Dalam kasusu ini, pengkomplain sangat berharap bahwa si pramusaji memperbaiki situasi tersebut.

### 2. *Non- Instrumental Complain*

Merupakan komplain yang dilontarkan tanpa ekspekasi khusus bahwa situasi yang tidak diinginkan tersebut akan berubah. Contohny, komplain mengenai cuaca yang terlalu panas atau kualitas vokal diri sendiri yang jelek. Tipe *non- instrumental* ini mencakup pula *instrumental complaints* yang disampaikan kepada pihak ketiga dan bukannya kepada pihak yang menimbulkan masalah.<sup>29</sup>

### 4. Manajemen Komplain

Manajemen komplain merupakan sebuah sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan dan memperoleh umpan balik tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank. Komplain yang diajukan oleh pelanggan ini kemudian akan ditindak lanjuti dengan perbaikan dari pihak bank dengan sasarannya adalah mengurangi kekecewaan nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah.

---

<sup>29</sup> Sentot Imam Wahjoo, *Manajemen Pemasaran Bank* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 184-185.

Salah satu wujud dari manajemen komplain yang belakangan dipilih oleh banyak perusahaan jasa yang besar adalah penyediaan seluruh telepon khusus bagi pelanggan untuk berkomunikasi secara langsung dengan pihak bank, dimana pelanggan bisa memperoleh informasi dan menyampaikan keluhan.

Hal-hal yang pantang dilakukan dalam menangani komplain adalah:

- a. Bersikap desensif atau beradu argumen tentang komplain yang disampaikan. Karena bisa saja karyawan tersebut menangdepat, tetapi karyawan tersebut akan kehilangan pelanggan. Sepakati bahwa telah terjadi masalah dan berempatilah pada pelanggan.
- b. Meminta pelanggan untuk mengulang komplainnya. Jika komplain akan ditransfer ke staff lain, baik via telepon maupun tatap muka, pastikan bahwa staff itu mendapatkan gambaran masalah yang terjadi tanpa harus meminta pelanggan yang mengulanginya.
- c. Membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama. Mereka harus diberitahu tentang apa yang sedang berlangsung. Pastikan bahwa ada staff yang akan menghubungi pelanggan jika masalah belum terselesaikan saat itu juga.<sup>30</sup>

## 5. Kartu ATM

Kartu ATM adalah Alat Pembayaran Menggunakan Kartu (APMK) yang dapat digunakan untuk melakukan penarikan tunai atau pemindahan dana

---

<sup>30</sup> Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, Dan Penelitian* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2014), hlm. 471-472.

dimana kewajiban pemegang kartu dipenuhi seketika dengan mengurangi secara langsung simpanan pemegang kartu pada bank atau lembaga selain bank yang berwenang untuk menghimpun dana.<sup>31</sup>

## B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat penelitian ini, peneliti menampilkan beberapa penelitian yang telah meneliti dengan konsep yang sama dan berdekatan dengan penelitian ini sebagaimana dijelaskan dalam tabel sebagai berikut.

**Tabel II.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Rahma Safitri Hutasuhut (Skripsi, Universitas Sumatera Utara, 2020)	Strategi Komunikasi <i>Customer Service</i> Dalam Melayani Keluhan Nasabah	Strategi komunikasi yang digunakan dalam melayani keluhan nasabah diawali dengan mengenal dan memahami karakter nasabah yang menyampaikan keluhannya, setelah itu <i>customer service</i> mempersiapkan informasi yang akan disampaikan terkait dengan masalah ataupun keluhan nasabah
2.	Yusron Musthafa Kamal (Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020)	Strategi Pelayanan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Rawamangun	Strategi pelayanan <i>customer service</i> dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu, <i>competence</i> (kompetensi), <i>trusted &amp; trust</i> (percaya dan dipercaya), <i>contribution</i> (kontribusi), <i>honesty</i> (kejujuran), <i>service excellent</i> (pelayanan prima), <i>social</i>

<sup>31</sup> Tri Hendro dan Conny Tjandra Rahardja, *Bank & Institusi Keuangan Non Bank Di Indonesia* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014), hlm. 4.



			& <i>environment care</i> (sosial dan peduli pada lingkungan) <i>innovation</i> (perubahan).
3.	Miefta Syafira Devi (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, 2019)	Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Manajemen Komplain (Studi Kasus Di BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas)	<i>Customer service</i> memiliki peran penting dalam mengelola komplain dari nasabah karena customer service menjadi perantara antara Bank dengan nasabah, customer service juga berperan penting dalam menjaga emosi nasabah agar nasabah tersebut tetap menjadi nasabah yang loyal.
4.	Ervina Ningrum (Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2016)	Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Manajemen Komplain BPD Card (Studi Kasus Di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat)	<i>Customer Service</i> memegang peranan penting dalam mengelola komplain dari nasabah karena Customer Service menjadi perantara antara nasabah yang mengajukan klaim dengan pihak yang nantinya akan menyelesaikan masalah tersebut (Card Center)
5.	Dina Novita Krisni (Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAI) Tulungagung, 2014)	Peranan <i>Customer Service</i> Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung Pada Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung	Mayoritas atau sebagian besar kepuasan mereka dan membuat mereka loyal terhadap Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung dengan adanya pelayanan yang membuat mereka nyaman bertransaksi dan tetap menggunakan jasa dari bank tersebut tanpa beralih ke bank yang lain

Penelitian terdahulu dicantumkan sebagai gambaran umum setiap penelitian, dan penelitian terdahulu biasanya memiliki perbedaan dan persamaan. Maka perbedaan dan persamaan penelitian di atas dengan penelitian ini adalah:

1. Persamaan penelitian ini dengan Rahma Safitri Hutasuhut adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya adalah Rahma Safitri Hutasuhut membahas tentang Strategi Komunikasi *Customer Service* Dalam Melayani Keluhan Nasabah sedangkan peneliti membahas tentang Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain Kartu ATM.
2. Persamaan penelitian ini dengan Yusron Musthafa Kamal adalah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif. Sedangkan perbedaannya Yusron Musthafa Kamal membahas tentang Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah sedangkan peneliti membahas tentang Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain Kartu ATM.
3. Persamaan penelitian ini dengan Miefta Syafira Devi adalah sama-sama membahas tentang Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain. Sedangkan perbedaannya Miefta Syafira Devi meneliti pada BNI Syariah KC Purwokerto Banyumas sedangkan peneliti meneliti pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidimpuan.
4. Persamaan penelitian ini dengan Ervina Ningrum adalah sama-sama membahas tentang Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain. Sedangkan perbedaannya Ervina Ningrum meneliti pada Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat sedangkan peneliti meneliti pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidimpuan.
5. Persamaan penelitian ini dengan Dina Novita Krisni adalah sama-sama membahas tentang Peranan *Customer Service*. Sedangkan perbedaannya

Dina Novita Krisni meneliti mengenai Peranan *Customer Service* Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Penabung sedangkan peneliti meneliti mengenai Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain Kartu ATM.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan yang beralamat di Jl. Baginda Oloan/Jl. Gatot Subroto No. 08, Kelurahan, Wek II, Kecamatan Padangsidempuan Utara, Kota Padang Sidempuan, 22718. Penelitian ini dilaksanakan dari bulan Juni 2020 sampai dengan April 2022.

#### **B. Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah tradisi dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan pada manusia. Dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya.<sup>32</sup>

Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan tentang peranan *customer service* dalam manajemen komplain solusi dalam menghadapi hambatan-hambatan dalam manajemen komplain dan implikasi penanganan komplain terhadap nasabah.

#### **C. Unit Analisis / Subjek Penelitian**

Unit analisis merupakan suatu satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian. Dalam hal ini, subjek penelitian dapat berupa benda, manusia atau dalam penelitian lain berupa sekolah, lembaga, bank atau desa.

---

<sup>32</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), hlm. 9.

Dalam menganalisa banyaknya data satuan menunjukkan banyak subjek penelitian. Subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti oleh peneliti.<sup>33</sup> Dalam penelitian ini yang menjadi subjek penelitian adalah karyawan dan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan.

#### **D. Sumber Data**

##### **1. Data Primer**

Data sekunder berperan membantu mengungkap data yang di harapkan, data sekunder di peroleh dari referensi-referensi yang berkaitan dengan masalah yang di teliti. Adapun data sekunder diperoleh dari langsung di peroleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. Untuk penelitian data primer bersumber dari PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan dalam hal ini data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak Bank.<sup>34</sup>

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder berperan membantu mengungkap data yang di harapkan, data sekunder di peroleh dari referensi-referensi yang berkaitan dengan masalah yang di teliti. Adapun data sekunder diperoleh dari catatan-catatan dan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan. Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari literature kepustakaan

---

<sup>33</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hlm. 121-122.

<sup>34</sup> Saifuddin Azwar, *Manajemen Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hlm. 91.

seperti buku- buku, majalah, internet, serta sumber lainnya yang berkaitan dengan penulisan proposal ini.<sup>35</sup>

## **E. Instrument Pengumpulan Data**

### a. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengadakan pengamatan langsung ke lapangan dengan mendatangi narasumber yakni pada Bank. Hal ini digunakan untuk mengetahui keadaan sebenarnya yang terjadi pada lokasi penelitian berkaitan dengan judul peneliti.

### b. Wawancara

Suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi. Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu.

Peneliti mengadakan wawancara dengan cara fungsional Bank Muamalat Padangsidempuan yang dianggap berkompeten dan *representatif* dengan masalah untuk memperoleh informasi mengenai Peranan *customer service* terhadap Manajemen Komplain Kartu ATM di PT.Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan.

---

<sup>35</sup> Muhammad, *Manajemen Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), hlm. 26.

c. Dokumentasi

Dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan mempelajari data- data yang ada, yang berkaitan dengan pembahasan proposal ini melalui buku, majalah, artikel, brosur, surat kabar, internet dan media lainnya yang berhubungan dengan pokok pembahasan.

**F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data**

Teknik pengolahan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data. Penelitian ini dilakukan dalam bentuk kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasikan objek sesuai dengan apa adanya dan sering disebut dengan penelitian eksperimen. Maka proses atau pengolahan data yang digunakan adalah analisis data kualitatif dalam bentuk deskriptif. Karena pada penelitian ini, peneliti tidak melakukan manipulasi data penelitian dan tujuan utama penelitian ini adalah menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat.<sup>36</sup>

Analisis dalam penelitian merupakan bagian dalam proses penelitian yang sangat penting, karena dengan analisa inilah data yang ada akan tampak manfaatnya terutama dalam memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir penelitian. Dalam analisis dipisahkan antara data

---

<sup>36</sup> Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi Dan Praktiknya* (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), hlm. 157.

yang terkait (relevan) dan data yang kurang terkait atau sama sekali tidak ada kaitannya.<sup>37</sup>

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun urutan data secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dokumentasi, dengan cara mengorganisasi data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain. Setelah data terkumpul maka dilaksanakan pengolahan dan analisis data dengan tehnik sebagai berikut :

- a. Editing data, yaitu reduksi data menjadi suatu susunan kalimat yang sistematis.
- b. Reduksi data, yaitu memeriksa kelengkapan data untuk mencari data yang masih kurang dan mengesampingkan yang tidak relevan. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada halhal yang penting dicari tema dan polanya.<sup>38</sup>
- c. Deskripsi data, yaitu menguraikan data secara sistematis untuk mendeskripsikan pelaksanaan penelitian induksi dan deduktif sesuai dengan sistematika pembahasan.

---

<sup>37</sup> Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), hlm. 104-105.

<sup>38</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, hlm. 247.



d. Penarikan kesimpulan yaitu kegiatan analisis ketiga terpenting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Mula-mula kesimpulan kabur, tapi lama-kelamaan semakin jelas karena data semakin banyak dan mendukung

### **G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data**

Untuk menjamin keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Ketekunan Pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara terperinci. Hal ini berarti bahwa peneliti hendaknya mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap faktor-faktor yang menonjol, kemudian ditelaah secara rinci sampai pada suatu faktor yang ditelaah sudah dipahami dengan cara yang biasa.<sup>39</sup>

Dalam penelitian ini menggunakan tiga teknik pengecekan keabsahan data yang didasarkan pada pendapat sugiyono, antaralain :

#### 1. Triangulasi

Menurut Sugiyono yang dimaksud triangulasi adalah “Data dari berbagai sumber dengan berbagai pengecekan dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu”.<sup>40</sup> Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yaitu triangulasi yang digunakan untuk menguji kredibilitas data yang diperoleh melalui beberapa sumber, data tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda dan mana spesifik

---

<sup>39</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004), hlm. 173.

<sup>40</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 464.

dari tiga sumber data tersebut. Tiga sumber data yang dimaksud adalah hasilobservasi, wawancara, dan dokumentasi.

## 2. Menggunakan Bahan Referensi

Menurut Sugiyono yang dimaksud menggunakan bahan referensi adalah “Adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti.”<sup>41</sup> Dan dalam penelitian ini, alat bantu perekam data yang peneliti gunakan adalah alat perekam suara berupa *handphone*.

## 3. Meningkatkan Ketekunan

Menurut Sugiyono “Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. ”Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan peran *customer service* dalam manajemen komplain kartu ATM Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan.

---

<sup>41</sup> Sugiyono, hlm. 467.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum

##### 1. Sejarah PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

Bank syariah adalah suatu sistem perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan hukum Islam (syariah). Pembentukan sistem ini berdasarkan adanya larangan dalam agama Islam untuk meminjamkan atau memungut pinjaman dengan mengenakan bunga pinjaman (riba), serta larangan untuk berinvestasi pada usaha-usaha berkategori terlarang (haram). Gagasan pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk berawal dari lokarya bunga bank dan perbankan yang diselenggarakan Majelis Ulama Indonesia pada 18-20 Agustus 1990 di Cisarua, Bogor.

Ide II berlanjut dalam musyawarah nasional IV Manjelis Ulama Indonesia di Hotel Sahid Jaya, Jakarta, paa 22-25 Agustus 1990 yang diteruskan dengan pembentukan kelompok kerja untuk mendirikan Bank Murni Syariah di Indonesia.<sup>42</sup>

Realisasinya dilakukan pada 1 November 1991 yang ditandai dengan penandatanganan akte pendirian PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Hotel Sahid Jaya berdasarkan Akte Notaris Nomor 1 tanggal 1 November yang dibuat Notaris Yudo Paripurn, S.H dengan izin Menteri kehakiman Nomor C2. 2413. T.01. 01 tanggal 21 Maret 1992/ berita Negeri Republik Indonesia Tanggal 28 April 1992 Nomor 34. Pada saat penandatanganan akte pendiri ini

---

<sup>42</sup> Bank Muamalat Indonesia, *Annual Report* (Jakarta: Bank Muamalat Indonesia, 2013), hlm. 16.

diperoleh komitmen dari berbagai pihak untuk membeli saham sebanyak Rp. 84 Miliar.

Kemudian dalam acara silaturahmi pendirian di Istana Bogor diperoleh tambahan dana dari masyarakat Jawa Barat senilai Rp. 106 Miliar sebagai wujud dukungan mereka. Dengan modal awal tersebut dari berdasarkan surat Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor 1223/MK.013/1991 tanggal 5 November 1991 serta izin usaha yang berupa Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 430/KMK.013/1992 bertepatan dengan 27 Syawal 1412 H. Pada 27 Oktober 1994, Bank Muamalat mendapatkan kepercayaan dari Bank Indonesia sebagai Bank Devisa.<sup>43</sup>

Beberapa tahun yang lalu Indonesia dari beberapa Negara di Asia Tenggara pada mengalami krisis moneter yang berpendapat terhadap perbankan nasional yang menyebabkan timbulnya kredit macet pada segmen koperasi. Bank Muamalat pun ikut terimbas dampak tersebut. Tahun 1998, angka Non performing financing (NPF) Bank Muamalat sempat mencapai lebih dari 60% perseroan mencatat kerugian sebesar Rp. 105 miliar dan ekuitas mencapai titik terendah hingga Rp 39,3 miliar kurang dari sepertiga modal awal.

Kondisi tersebut telah mengantarkan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memasuki era baru dengan ke ikut sertaan *Islamic Development Bank* (IDB), yang berkedudukan di Jeddah Saudi Arabia, sebagai salah luar negeri

---

<sup>43</sup> Bank Muamalat Indonesia, hlm. 18.

yang resmi diputuskan melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) pada 21 Juni 1999.

Dalam kurun waktu 1999-2002 Bank Muamalat tersebut berupaya dan berhasil membalikkan keadaan rugi menjadi laba. Hasil tersebut tidak lepas dari upaya dan dedikasi segenap karyawan dengan dukungan kepemimpinan yang kuat, strategi yang tepat, serta kepatuhan terhadap pelaksanaan perbankan syariah dengan murni.<sup>44</sup>

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk membuka cabang di kota Padangsidimpuan pada tanggal 03 Juli 2003. Untuk peresmian pada saat itu dibuka secara resmi oleh Dewan Komisaris dari Kantor Pusat Jakarta bersama Bapak Andi Bukhari kepala cabang Medan, dan disaksikan oleh Muspida, MUI, Kementerian Agama, Pejabat setempat, dan seluruh karyawan yang ada pada saat itu berjumlah 16 orang.

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan terletak di Jalan Baginda Oloan No. 28 Kelurahan Wek II Sidimpuan Utara, lokasi ini sangat mudah untuk dijangkau karena tempat kantornya berada pada pusat kota Padangsidimpuan yang terletak disamping Horas Bakery dan dekat dengan lokasi perkantoran Polres Padangsidimpuan, pengadilan Negeri kota Padangsimpuan serta perkantoran lainnya. Adapun jumlah karyawan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Padangsidimpuan sebanyak 20 orang karyawan, sedangkan jumlah

---

<sup>44</sup> Bank Muamalat Indonesia, hlm. 19.

karyawan kantor cabang dan kantor cabang pembantu seluruhnya 66 orang karyawan.

## 2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk

### a. Visi

*The Best Islamic Bank and Top10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence.*<sup>45</sup>

### b. Misi

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

## 3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan

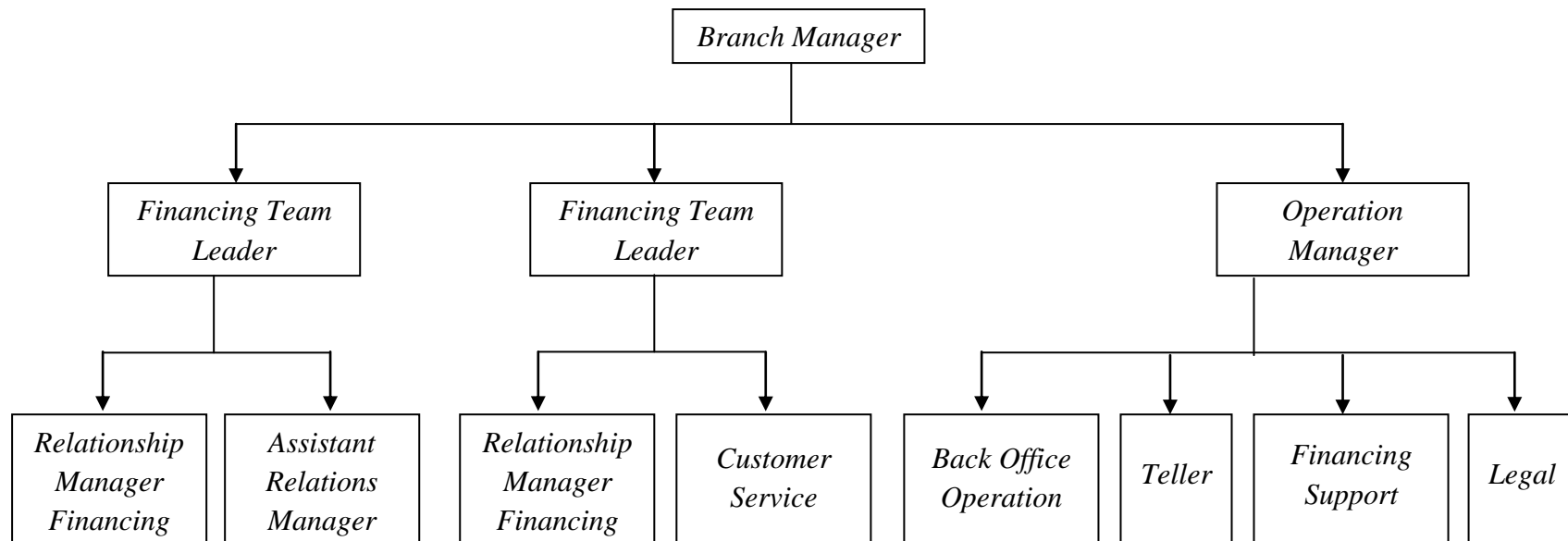
Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang memperlihatkan sejumlah tugas dan wewenang masing-masing entitas untuk bersama mencapai tujuan organisasi. Pada dasarnya untuk mengkoordinasikan suatu kelompok yang terdiri dari berbagai staf serta mendayagunakan kemampuan yang ada secara keseluruhan untuk diarahkan kepada tujuan tertentu. Adapun struktur organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan.

---

<sup>45</sup> Bank Muamalat Indonesia, hlm. 20.

Gambar IV.1

## Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Padangsidimpuan



#### 4. *Job Description Customer Service*

*Customer service* memegang peranan sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama seorang CS memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan masyarakat. *Customer service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas *customer service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berkaitan dengan peran *customer service* di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidimpuan memiliki kebijakan-kebijakan terkait dengan pelayanan teller yang ditetapkan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan dalam hal pelayanan nasabah, terutama pada bagian front liner. Front liner adalah pegawai yang bekerja selalu didepan dan langsung melayani nasabah. Front liner terbagi atas *customer service*, *teller*, dan *security*.<sup>46</sup>

Selain mempunyai ciri-ciri pelayanan yang baik dan memuaskan nasabah juga mempunyai sikap yang baik dalam melayani nasabah agar merasa nyaman saat melayani. Dalam hal pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidimpuan mementingkan kesopanan terhadap nasabah seperti mengucapkan salam ketika melayani dan berterimakasih

---

<sup>46</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Reza Selaku *Customer service* Pada Tanggal 25 Maret 2022 Pukul 09.05 WIB



ketika berpisah atau pada saat nasabah meninggalkan tempat, dan tidak kalah pentingnya juga untuk berpenampilan menarik dan rapi, juga bisa berkomunikasi dengan baik.

Standar pelayanan *customer service* adalah sikap, melakukan senyum sapa dan terimakasih, menolong nasabah yang sedang kesulitan, selalu meminta maaf apabila ada, kesalahan, tenang dan tegas, berkomunikasi dengan baik, kecepatan, ketepatan, dan keakuratan, serta memiliki standar waktu. Penampilan, berseragam, memakai Id card, memakai sepatu *fantovel*, kebersihan badan maupun ruangan, memakai dasi, harum dan tidak bau. Skill, Melayani dengan baik, menggali kebutuhan nasabah, menawarkan produk-produk kepada nasabah, dan memahami tentang produk-produk.

Fungsi dan tugas *customer service* di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidimpuan adalah sebagai seorang *customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi *customer service* sebagai resepsionis resepsionis, sebagai deskman, sebagai salesman, sebagai *customer relation officer*, dan sebagai komunikator. Selain memiliki fungsi, *customer service* juga memiliki tugas seperti pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening, pelayanan informasi, pelayanan keluhan, pelayanan administrasi, pekerjaan administratif, pelayanan solusi.<sup>47</sup>

Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Kemudian *customer service*

---

<sup>47</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Reza Selaku *Customer service* Pada Tanggal 25 Maret 2022 Pukul 09.07 WIB

harus bertanggung jawab dari awal sampai selesainya sesuatu pelayanan nasabah. Fungsi dan tugas *customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Fungsi *customer service* sebagai resepsionis, artinya seorang CS berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Dalam hal menerima tamu CS harus bersikap dengan ramah tamah, sopan, dan menyenangkan. Sebagai deskman, artinya seorang CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

Sebagai salesman artinya CS berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana cross selling. Sebagai *customer relation officer*, yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Sebagai komunikator, artinya *customer service* berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.<sup>48</sup>

Secara umum, peranan *customer service* adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah bank melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Berusaha untuk mendapat

---

<sup>48</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Reza Selaku *Customer service* Pada Tanggal 25 Maret 2022 Pukul 09.10 WIB

nasabah baru, melalui berbagai pendekatan. Misalnya meyakinkan nasabah untuk menjadi nasabah dan mampu meyakinkan nasabah tentang kualitas produk. Oleh sebab itu, sebelum ditugaskan *customer service* harus terlebih dahulu memiliki persyaratan tertentu. Persyaratan ini mutlak untuk dipenuhi sehingga mampu mengemban tugas yang diberikan kepadanya kelak.

Syarat atau kriteria yang harus dimiliki oleh *customer service* di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan adalah sebagai berikut:<sup>49</sup>

a. Persyaratan fisik

Seorang *customer service* harus memiliki ciri-ciri fisik yang menarik seperti tinggi yang ideal dengan berat badan, misalnya seorang wanita 160 cm dan laki-laki 165cm. Kemudian harus memiliki wajah yang menarik dan menawan. Petugas *customer service* juga harus memiliki jiwa yang sehat. Artinya, seorang *customer service* harus sehat jasmani dan rohaninya. Disamping itu, petugas harus memiliki penampilan yang menarik, badan, dan pakaian rapi dan bersih, serta mempunyai badan yang seimbang antara berat dan tinggi

b. Persyaratan mental

*Customer service* harus memiliki perilaku yang baik seperti sabar, ramah, dan murah senyum. Hindarkan petugas *customer service* yang mudah marah/emosi dan cepat putus asa. *Customer service* juga harus punya rasa percaya diri (*self confidence*) yang tinggi, tidak minder, punya

---

<sup>49</sup> Hasil Wawancara dengan Devi Selaku *Customer service* Pada Tanggal 25 Maret 2022 Pukul 09.15 WIB

inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati, dan punya rasa tanggung jawab.

c. Persyaratan kepribadian

Syarat lain *customer service* harus memiliki kepribadian yang baik seperti murah senyum, sopan, lemah lembut, simpatik, lincah, energik, menyenangkan, berjiwa bisnis, memiliki rasa humor, dan ingin maju. Dalam melayani nasabah kesan pertama yang mengesankan (*first impression*) perlu ditonjolkan. *Customer service* juga harus mampu mengendalikan diri (*self control*), tidak mudah marah, tidak terpancing untuk berbuat dan berkata kasar, ketidaksabaran, dan rasa tidak puas. Kemudian *customer service* harus mampu mengendalikan gerakan-gerakan tubuh yang mengesankan serta tidak terpancing untuk berbicara hal-hal yang bersifat negatif

d. Persyaratan sosial

*Customer service* harus memiliki jiwa sosial yang tinggi, bijaksana, memiliki budi pekerti yang luhur, pandai bergaul, pandai bicara, dan fleksibel. *Customer service* juga harus cepat menyesuaikan diri dan mudah bekerja sama dengan berbagai pihak

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

### 1. Peran *Customer Service* Terhadap Komplain Kartu ATM Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan.

Salah satu fasilitas produk dari PT. Bank Muamalat Indonesia adalah kartu ATM sebagai sarana yang digunakan oleh nasabah untuk melakukan

transaksi tunai maupun non tunai di ATM Bank Muamalat Indonesia maupun ATM lain yang telah bekerjasama. Kartu debit / ATM merupakan kartu yang apabila digunakan untuk bertransaksi / berbelanja maka saldo tabungan dalam rekening pemegang akan terpotong secara otomatis

Kartu debit / ATM adalah satu kartu yang merupakan gabungan kartu ATM dengan kartu debit. Pada awalnya kartu Atm hanya berfungsi murni sebagai kartu ATM tanpa dilengkapi kartu debit. Kartu ATM kemudian ditambah fungsinya menjadi kartu debit sehingga dinamakan kartu ATM-Debit yang bisa digunakan untuk membayar berbagai macam transaksi seperti belanja barang/jasa di berbagai toko, supermarket, salon, serta membayar tagihan listrik, telepon, televisi, dan berlangganan. Kartu ATM. Debit adalah alat pembayaran yang dapat mempermudah transaksi dibandingkan uang tunai, cek, atau bilyet giro.<sup>50</sup>

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Dewi selaku *customer service* pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidimpuan beliau menjelaskan bahwa:

Komplain yang sering ia tangani adalah terkait salah PIN, karena sering mengganti nomor PIN kartu ATM, nasabah lupa PIN yang benar. Karena kesalahan itulah pada akhirnya kartu ATM terblokir dan tidak dapat digunakan untuk bertransaksi. Masalah lain yang dihadapi oleh nasabah adalah mesin ATM error, ketika nasabah akan melakukan transaksi berupa tarik tunai di mesin ATM Bersama, pada saat sudah bertransaksi dan tinggal menunggu uang tunai keluar dari ATM, ternyata uang tunai yang akan digunakan tidak kunjung keluar, mesin ATM hanya loading, namun kartu ATM sudah keluar

---

<sup>50</sup> Serfianto Dibyo Purnomo, *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit, & Uang Elektronik* (Jakarta: Visimedia, 2012), hlm. 197.

dan saldo sudah berkurang. Dan Kasus dalam hal ATM yang disebabkan karena ATM tertelan, ATM rusak atau lainnya.<sup>51</sup>

Pada dasarnya, intensitas terjadinya masalah dalam Mesin ATM sebenarnya tidak terlalu sering, karena biasanya hal tersebut terjadi jika jaringannya sedang mengalami masalah, dan pihak Bank pun tidak tahu kapan akan terjadi masalah dalam jaringan ATM dan Bank juga tidak bisa memastikan dimana posisi uang sedang berada. Tetapi jika terjadi masalah kaitannya dengan kegagalan transaksi pada ATM, maka Bank akan segera membantu menangani masalah tersebut dalam waktu yang sesingkat-singkatnya. Jika terjadi masalah jaringan yang berujung dengan kegagalan transaksi yang dilakukan oleh nasabah, biasanya nasabah akan langsung menghubungi PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan melalui via telepon atau bisa langsung mendatangi kantornya. Mekanisme dalam pengajuan komplain/klaim dari nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan adalah:

- a. Nasabah datang ke Bank.
- b. Mengisi form pengaduan nasabah, kemudian diceritakan kronologinya seperti apa.
- c. Melampirkan kartu identitas diri (KTP), buku tabungan, kartu ATM dan struk tanda bukti transaksi dari ATM.
- d. Proses penanganan klaim nasabah maksimal 14 hari kerja diluar hari libur, dan jika belum selesai bisa dilakukan perpanjangan sampai 20 hari

---

<sup>51</sup> Hasil Wawancara dengan Ibu Devi Selaku *Customer service* Pada Tanggal 25 Maret 2022 Pukul 09.25 WIB

kerja, tetapi pihak bank akan mengusahakan sesuai dengan peraturan bank yaitu 14 hari kerja.

Dalam penanganan komplain dari nasabah, *Customer service* adalah salah satu petugas Bank yang mempunyai peranan penting dalam menghadapi nasabah, karena pada umumnya nasabah yang mengajukan komplain akan langsung bertemu dengan *Customer service*. Adapun beberapa peranan *Customer service* dalam menangani nasabah yang melakukan komplain adalah:

- a. Ikut prihatin dan berempati kepada nasabah.
- b. Menanyakan kepada nasabah bagaimana kronologi kejadiannya.
- c. Memberikan arahan kepada nasabah, agar nasabah mau menceritakan keluhannya seperti apa.
- d. Meminta nasabah untuk menyertakan syarat-syarat pengajuan klaim.
- e. Meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya nanti pasti akan kembali.

Dalam penanganan komplain, petugas *Customer service* berperan sebagai fasilitator dan perantara antara nasabah dan Bank, baik itu dibantu oleh Kanit ataupun laporan pengaduan yang langsung dikirimkan kepada kantor pusat. Jadi, nasabah yang mengajukan klaim, maka klaim tersebut akan ditampung oleh *Customer service* terlebih dahulu, baru kemudian *Customer service* akan menyalurkan klaim nasabah tersebut ke PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Pusat. Selain itu, *Customer service* juga dapat membantu nasabah melalui Call Center PT. Bank Muamalat Indonesia di

nomor 1500016 yang bisa membantu pelayanan nasabah secara online selama 24 jam.

Dalam menjalankan tugasnya, *Customer service* juga dibantu oleh Kanit dan Pemimpin Capem. *Customer service* juga selalu memantau sampai dimana laporan yang diajukan sudah berjalan. Petugas *Customer service* juga membantu memberikan surat pengantar klaim kepada kantor pusat disertai dengan bukti-bukti dari nasabah yang mengajukan klaim. Dan setelah klaim selesai ditangani oleh kantor pusat, maka petugas *Customer service* memberitahukan kepada nasabah yang mengajukan klaim melalui via telepon bahwa masalah tersebut sudah terselesaikan, uang yang dulunya terdebit sudah terkredit lagi dan uang milik nasabah telah kembali.<sup>52</sup>

Pada saat penanganan komplain dari nasabah, tentunya ada beberapa kendala yang dihadapi oleh petugas *Customer service*. Kendala yang sering dijumpai *Customer service* PT. Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan dalam penanganan komplain adalah adanya nasabah yang terburu-buru dan menginginkan uangnya cepat kembali. Hal ini biasanya terjadi jika nasabah yang mengajukan klaim adalah nasabah dengan kategori high risk yang terkadang saldo yang terdebit dari rekeningnya karena kegagalan transaksi nominalnya cukup besar. Akan tetapi petugas *Customer service* sangat memaklumi dan sangat berempati kepada nasabah tersebut dan meyakinkan bahwa saldo direkeningnya akan secepatnya kembali.

---

<sup>52</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Reza Selaku *Customer service* Pada Tanggal 25 Maret 2022 Pukul 09.38 WIB



Dalam menangani komplain, terkadang ada beberapa kesalahankesalahan umum manajemen yang dijumpai dalam pemrosesan keluhan, antara lain:<sup>53</sup>

- a. Terlalu cepat menghentikan usaha pencarian fakta.
- b. Mengemukakan pendapat manajemen sebelum waktunya jika semua fakta yang berhubungan telah ditemukan.
- c. Tidak menyimpan catatan-catatan yang tepat.
- d. Mengambil jalan keputusan eksekutif sebagai ganti diskusi dan konferensi untuk mengubah pikiran.
- e. Menyelesaikan keluhan yang salah, suatu kesalahan yang mungkin pada gilirannya menghasilkan keluhan baru yang kedua. Tindak lanjut adalah langkah dalam prosedur itu yang memberitahukan kesalahan dalam penanganan sekiranya hal itu terjadi.

Hal-hal semacam inilah yang sangat dihindari oleh pihak PT. Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan dalam menangani klaim dari nasabahnya.

## 2. Implikasi manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* terhadap Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia Padangsidempuan

Menurut kamus besar bahasa indonesia, implikasi adalah keterlibatan atau keadaan terlibat. Pengertian implikasi dalam bahasa indonesia adalah efek yang ditimbulkan di masa depan atau dampak yang

---

<sup>53</sup> Hasil Wawancara dengan Reza dan Devi Selaku *Customer service* Pada Tanggal 25 Maret 2022 Pukul 09.45 WIB

dirasakan ketika melakukan sesuatu.<sup>54</sup> Beberapa implikasi yang terjadi setelah penanganan komplain oleh *customer service* pada PT. Bank Muamalat Indonesia Padangsidimpuan adalah implikasi terhadap:

a. Kepuasan Nasabah

Menurut Richard Oliver dalam bukunya *Satisfaction* yang dikutip oleh James G. Barnes kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/ jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.<sup>55</sup>

Hal tersebut menunjukkan bahwa terpenuhinya kebutuhan menciptakan suatu kenyamanan, sementara kenyamanan adalah kepuasan. Memang setiap pelanggan merasakan kepuasan yang berbeda-beda. Masing-masing pelanggan memasuki situasi jual beli dengan serangkaian kebutuhan pada tingkat yang berbeda-beda. Oleh karena itu, untuk memuaskan pelanggan, kita perlu mengetahui dan memahami apa saja yang mereka butuhkan. Perusahaan harus berusaha memenuhi harapan-harapan yang mendasar. Kebutuhan pelanggan tidak hanya

---

<sup>54</sup> <https://kbbi.web.id/implikasi> Diakses pada tanggal 26 Maret 2022, Pukul 20.55WIB

<sup>55</sup> James G. Barnes, *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan* (Yogyakarta: Andi, 2001), hlm. 64.

mengenai produk dan jasa yang berkualitas, tetapi ada faktor lain yang dapat mempengaruhi kebutuhan.<sup>56</sup>

Menetapkan standar kepuasan pelanggan sebagai sesuatu yang penting bagi terwujudnya kepuasan pelanggan adalah tidak salah. Oleh karenanya harus tetap diupayakan mutu pelayanan kepada pelanggan secara optimal.<sup>57</sup>

Kepuasan nasabah juga dapat diukur dengan beberapa cara. Adapun cara sederhana yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu

#### 1) Sistem Keluhan dan Saran

Sebuah lembaga pelayanan jasa Bank yang berorientasi nasabah akan menyediakan formulir bagi nasabah untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi nasabah.

#### 2) Survei Kepuasan Nasabah

Bank tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan nasabah. Bank yang responsif mengukur kepuasan nasabah dengan mengadakan survey berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari nasabah untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja Bank tersebut

---

<sup>56</sup> Heri Suchaeri, *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa* (Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2012), hlm. 31.

<sup>57</sup> Aso Sentana, *Sketsa Manajemen Dan Perbankan Setangkai Bunga Buat Mela, Kunci-Kunci Keberhasilan Meniti Karir* (Jakarta: PT Surya Multi Grafika, 2012), hlm. 54.

### 3) Nasabah Bayangan (Penyamaran)

Nasabah bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi nasabah dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli jasa dari bank sendiri maupun lembaga keuangan bank pesaingnya.

### 4) Analisa Nasabah yang Beralih

Bank dapat menghubungi nasabah yang tidak memanfaatkan kembali pelayanan bank yang sebelumnya telah melayani mereka atau berganti lembaga lain untuk mengetahui penyebabnya (apakah pelayanan kurang baik, hasilnya kurang memuaskan, dan sebagainya) sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan nasabah yang ada.

Dari hasil wawancara penulis kepada beberapa nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan yang pernah mengajukan klaim terkait kegagalan transaksi BPD Card, dalam penanganannya cukup baik, yaitu dengan penyelesaian klaim yang telah sesuai dengan waktu yang dijanjikan, atau bahkan sebelum waktu yang dijanjikan sudah selesai, selain itu nasabah juga merasa puas terhadap pelayanan *Customer service* yang ramah dan mau menjadi pendengar yang baik pada saat nasabah menceritakan komplainnya.<sup>58</sup>

#### b. Loyalitas Nasabah

Loyalitas pelanggan sejati tidak mungkin tercipta tanpa adanya hubungan emosional. Loyalitas adalah bukti dari emosi perilaku

---

<sup>58</sup> Hasil Wawancara dengan Hayati Selaku Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan Pada Tanggal 25 Maret 2022 Pukul 09.45 WIB

pembelian berulang menjadi sebuah hubungan. Loyalitas sangat terkait dengan konsep sebuah hubungan. Lamanya seorang pelanggan berbisnis dengan sebuah perusahaan adalah salah satu indikator loyalitas.<sup>59</sup>

Loyalitas pelanggan dapat didefinisikan sebagai suatu perilaku pembelian yang positif ditunjukkan pelanggan terhadap perusahaan, merk, toko, pemasok yang dilakukan secara teratur, konsisten dan berkesinambungan serta berulang-ulang dalam kurun waktu yang lama.<sup>60</sup>

Dalam kasus Manajemen Komplain kartu ATM ini, nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan tetap loyal kepada di PT. Bank Muamalat Indonesia karena nasabah telah merasa puas dengan penyelesaian keluhan yang dilakukan oleh Bank Jateng, juga karena Bank Jateng telah memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa saldo rekening nasabah yang terdebit akan segera kembali. Selain itu, ada beberapa alasan lain yang menyebabkan nasabah di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan tetap loyal, diantaranya seperti pegawai PNS yang tetap loyal karena penerimaan gajinya melalui di PT. Bank Muamalat Indonesia, serta nasabah yang masih mengajukan pembiayaan di di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan.<sup>61</sup>

---

<sup>59</sup> Suchaeri, *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*, hlm. 45.

<sup>60</sup> Zulkarnain, *Ilmu Menjual : Pendekatan Teoritis Dan Kecakapan Menjual* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 136.

<sup>61</sup> Hasil Wawancara dengan Firman Selaku Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan Pada Tanggal 25 Maret 2022 Pukul 09.45 WIB

### c. Citra Bank

Citra adalah total persepsi terhadap suatu obyek, yang dibentuk dengan memproses informasi dari berbagai sumber setiap waktu.<sup>62</sup> Webster mendefinisikan citra sebagai gambaran mental atau konsep tentang sesuatu. Menurut Kotler, secara lebih luas mendefinisikan citra sebagai jumlah dari keyakinan-keyakinan, gambaran-gambaran dan kesan-kesan yang dipunyai seseorang pada suatu obyek. Obyek yang dimaksud bisa berupa orang, organisasi, kelompok orang atau yang lainnya yang dia ketahui.<sup>63</sup>

Sedangkan citra perusahaan merupakan kesan psikologis dan gambaran dari berbagai kegiatan suatu perusahaan dimata khalayak publiknya yang berdasarkan pengetahuan, tanggapan, serta pengalaman-pengalamanyang telah diterimanya.

Citra yang baik dari suatu organisasi (baik korporasi maupun lokal), merupakan aset, karena citra mempunyai suatu dampak pada persepsi konsumen dari komunikasi dan operasi organisasi dalam berbagai hal. Gronroos mengidentifikasi terdapat empat peran citra bagi suatu organisasi:

- 1) Citra menceritakan harapan, bersama dengan kampanye pemasaran eksternal, seperti periklanan, penjualan pribadi dan komunikasi dari mulut ke mulut.

---

<sup>62</sup> Sutisna, *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hlm. 82.

<sup>63</sup> Sutisna, hlm. 331.

- 2) Citra sebagai penyaring yang mempengaruhi persepsi pada kegiatan perusahaan.
- 3) Citra adalah fungsi dari pengalaman dan juga harapan konsumen.
- 4) Citra mempunyai pengaruh penting pada manajemen, dengan kata lain, citra mempunyai dampak internal.<sup>64</sup>

Adanya komplain / keluhan dari nasabah terkait masalah BPD Card pada dasarnya tidak mempengaruhi citra Bank Jateng Syariah, serta tidak berpengaruh pula terhadap pandangan positif nasabah terhadap di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan. Justru dengan adanya keluhan dari nasabah dan Bank langsung menanganinya dengan baik, sopan, ramah dan cepat maka nasabah yang merasa puas akan meningkatkan loyalitasnya kepada di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan karena telah menjaga kepercayaan dari nasabah.<sup>65</sup>

Tidak terpengaruhnya citra di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan akibat komplain / keluhan nasabah juga dibuktikan dengan banyaknya nasabah yang masih loyal terhadap Bank Jateng sebelum dan sesudah adanya keluhan, serta masalah klaim dari nasabah ini tidak sampai menjadi konsumsi publik ataupun dimuat di media massa.<sup>66</sup>

---

<sup>64</sup> Sutisna, hlm. 332-333.

<sup>65</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Mukhsin Selaku Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan Pada Tanggal 25 Maret 2022 Pukul 09.50 WIB

<sup>66</sup> Hasil Wawancara dengan Bapak Zainal Selaku Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan Pada Tanggal 25 Maret 2022 Pukul 09.55 WIB

### C. Keterbatasan Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah yang disusun dengan sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh sebaik mungkin. Namun, dalam prosesnya untuk mendapatkan hasil yang baik ada kesulitan yang dialami, sebab dalam pelaksanaan penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan. Adapun keterbatasan selama melakukan penelitian ini adalah:

1. Keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan peneliti yang masih kurang khususnya mengenai variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini
2. Variabel yang diteliti hanya sebatas Peranan *Customer Service* Dalam Manajemen Komplain Kartu ATM Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan.

Meskipun demikian, keterbatasan yang peneliti hadapi tidak mengurangi makna dan tujuan dalam penelitian ini. Akhirnya, dengan segala upaya, kerja keras dan bantuan semua pihak serta karunia Allah Subhanahu Wata'ala skripsi ini dapat terselesaikan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pada penjelasan bab-bab sebelumnya tentang peranan *Customer Service* dalam manajemen komplain kartu ATM Pada PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidimpuan., penulis menyimpulkan bahwa:

1. Peranan *Customer Service* manajemen komplain BPD Card adalah sebagai perantara yang menjembatani antara nasabah yang mengajukan klaim dengan pihak bank yang akan menyelesaikan klaim tersebut. Adapun beberapa peranan *Customer Service* dalam menangani nasabah yang melakukan komplain adalah:
  - a. Ikut prihatin dan berempati kepada nasabah.
  - b. Menanyakan kepada nasabah bagaimana kronologi kejadiannya.
  - c. Memberikan arahan kepada nasabah, agar nasabah mau menceritakan keluhannya seperti apa.
  - d. Meminta nasabah untuk menyertakan syarat-syarat pengajuan klaim.
  - e. Meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya nanti pasti akan kembali.
2. Manajemen komplain Kartu ATM yang dilakukan oleh *Customer Service* tentu akan berimplikasi terhadap nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidimpuan. Implikasi yang ditimbulkan dalam manajemen komplain Kartu ATM adalah kepuasan nasabah, loyalitas nasabah dan citra PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidimpuan.

## **B. Saran**

Berdasarkan permasalahan yang muncul di lapangan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Sebaiknya petugas *Customer Service* PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam menangani keluhan nasabah untuk lebih meningkatkan kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas dari nasabah serta agar citra dan nama baik PT. Bank Muamalat Indonesia lebih terjaga.
2. Sebaiknya Bank Jateng lebih memperkuat sistem jaringan ATM-nya sehingga kegagalan transaksi melalui kartu ATM dapat diminimalisir, juga untuk lebih meningkatkan rasa nyaman bagi nasabah yang menggunakan fasilitas Kartu ATM.
3. Sebaiknya jangka waktu dalam proses penyelesaian keluhan nasabah lebih dipersingkat lagi untuk menambah keamanan dan kenyamanan bagi nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidempuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Azwar, Saifuddin. *Manajemen Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013.
- Bank Muamalat Indonesia. *Annual Report*. Jakarta: Bank Muamalat Indonesia, 2013.
- Barnes, James G. *Rahasia Manajemen Hubungan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi, 2001.
- Conny Tjandra Rahardja, Tri Hendro dan. *Bank & Institusi Keuangan Non Bank Di Indonesia*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2014.
- Departemen Agama RI. *Al-Quran Dan Terjemahannya*. Bandung: Diponegoro, 2014.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Dasar, Pengertian Dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- . *Kewirausahaan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2007.
- . *Pemasaran Bank*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Latumaerissa, Julius R. *Manajemen Bank Umum*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2014.
- Michael Minor, John C, Mowen. *Perilaku Konsumen*. Jilid 2. Jakarta: Erlangga, 2002.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2004.
- Muhammad. *Manajemen Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Ni Wayan Mujiati, Komang Ardana dan. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.
- Purnomo, Serfianto Dibyo. *Untung Dengan Kartu Kredit, Kartu ATM-Debit, & Uang Elektronik*. Jakarta: Visimedia, 2012.
- Rahmayanty, Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.

- Ratnasari, Ririn Tri. *Teori Dan Kasus Pemasaran Jasa*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.
- Sentana, Aso. *Sketsa Manajemen Dan Perbankan Setangkai Bunga Buat Mela, Kunci-Kunci Keberhasilan Meniti Karir*. Jakarta: PT Surya Multi Grafika, 2012.
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan, Dan Keserasian Al-Qur'an, Vol. I*. Jakarta: Lentera Hati, 2012.
- Subagyo, Joko. *Metode Penelitian Dalam Teori Dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta, 2004.
- Suchaeri, Heri. *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*. Solo: PT Tiga Serangkai Pustaka Mandiri, 2012.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sukardi. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi Dan Praktiknya*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.
- Sutisna. *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013.
- Umam, Khaerul. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Wahjoo, Sentot Imam. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Wibowo. *Manajemen Perubahan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2013.
- Zulkarnain. *Ilmu Menjual: Pendekatan Teoritis Dan Kecakapan Menjual*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama Lengkap :Jupadli Harahap
2. Nama Panggilan :Padli
3. Tempat/Tgl. Lahir :Pargarutan Tonga, 03 Maret 1997
4. Agama :Islam
5. Jenis kelamin :Laki-laki
6. Anak ke :5(Lima) dari 7 (Tujuh) Bersaudara
7. Alamat :Pargarutan Tonga, Kec. Angkola Timur,  
Kab. Tapanuli Selatan, Sumatera Utara
8. Kewarganegaraan :Indonesia
9. No. Telepon/HP :0821 6791 8915
10. Email :[Jupadliharahap@gmail.com](mailto:Jupadliharahap@gmail.com)

### B. PENDIDIKAN

1. SD Negeri 1 Pargarutan (2003-2009)
2. SMP Negeri 1 Angkola Tmur(2009-2012)
3. SMA Negeri 4 Padangsidimpuan(2012-2015)
4. Institut Agama Islam Negeri Padangsidimpuan (2015-2022)

### C. IDENTITAS ORANG TUA

1. Nama Ayah :Ula Akbar
  - a. Tempat/Tgl. Lahir :Pargarutan Tonga, 01 September 1960
  - b. Pendidikan :SMA
2. Nama Ibu :Kholijah Siregar
  - a. Tempat/Tgl. Lahir :Simirik, 11 September 1960
  - b. Pendidikan :SMA

### D. Moto Hidup

“Dimana Ada Kemauan Disitu Ada Jalan”

H

Kepada Yth:

**Dekan FEBI IAN Padangsidimpuan**

Di Tempat

Perihal : **Keterangan izin riset**

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

Semoga ALLAH SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-NYA kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Aamiin YRA.

Sehubungan dengan surat dari Dekan FEBI IAIN Padangsidimpuan nomor 1369/In.14/G.1/G.4c/TL.00/05/2022 tanggal 10 Mei 2022 perihal izin riset yang menerangkan:

Nama : Jupadli Harahap  
NIM : 1540100171  
Semester : XIV (Empat Belas)  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan judul Skripsi "**Peranan Customer Service Dalam Manajemen Kartu ATM di PT. Bank Muamalat Indonesia KCP Padangsidimpuan**" dengan ini kami sampaikan telah kami terima dan berikan izin untuk melakukan **riset** serta pengambilan data pendukung yang diperlukan untuk selesainya judul skripsi tersebut diatas dengan ketentuan tidak melanggar kode etik dan kerahasiaan nasabah dan Bank.

Demikian surat ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya oleh yang bersangkutan. Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

**PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk**

KC PADANGSIDIMPUAN

**EFRIDA YANTI SIREGAR**

BRANCH MANAGER

RFA