

ANALISIS PERANAN CUSTOMER SERVICE DALAM MANAJEMEN KOMPLAIN CARD ATM (STUDI KASUS BSI KC PADANG IMAM BONJOL)

Wulanda Putri Widy¹, Sandra Dewi²

***Korespondensi :**

Email :

Wulandaputriwidy02@gmail.com

Sandradewi@uinbukittinggi.ac.id

Afiliasi Penulis :

¹Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil

Djambek Bukittinggi,

Indonesia

Kata Kunci :

Peranan, Manajemen Komplain

Keyword :

Role, Complaint Manajement

Abstrak

Latar belakang penelitian ini adalah melihat peranan Customer service dalam manajemen komplain card ATM supaya dapat mempertahankan nasabah lama dan nasabah baru untuk tetap bertransaksi di bank bsi kc padang imam bonjol. Tujuan penelitian ini yaitu untuk menggambarkan peranan Customer Service dalam manajemen Komplain Card ATM. Peranan Customer Service dalam Manajemen komplain Card ATM pada BSI KC Padang Imam Bonjol sudah dilaksanakan sesuai SOP yaitu melayani nasabah selalu memberikan salam dan senyum, memberikan pelayanan yang baik untuk menjaga citra Bank. Metode penelitian yang digunakan penulis disini adalah penelitian jenis kualitatif, dengan informan kunci penelitian adalah pengumpulan data, peneliti menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian yang didapatkan dari analisis peranan Customer Service dalam manajemen komplain Card ATM pada BSI KC Padang Imam Bonjol adalah peranan yang di berikan oleh Customer Service sudah cukup baik sehingga Nasabah merasa aman dan nyaman selama melakukan komplain kepada Customer Service karena Customer Service selalu menanggapi keluhan nasabah dengan cepat dan tepat.

The background to this research is to look at the role of customer service in managing ATM card complaints so that it can retain old customers and new customers to continue making transactions at BSI Bank KC Padang Imam Bonjol. The purpose of this research is to describe the role of Customer Service in ATM Card Complaint management. The role of Customer Service in Management of ATM Card complaints at BSI KC Padang Imam Bonjol has been implemented according to the SOP, namely serving customers by always giving a greeting and smile, providing good service to maintain the Bank's image. The research method used by the author here is qualitative research, with the key research informants being data collection, researchers using observation, interviews and documentation methods. The research results obtained from analyzing the role of Customer Service in managing ATM Card complaints at BSI KC Padang Imam Bonjol are that the role provided by Customer Service is good enough so that Customers feel safe and comfortable when making complaints to Customer Service because Customer Service always

Pendahuluan

Menurut UU No.10 tahun 1998, Bank merupakan badan usaha yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam wujud simpanan dan memberikan penyaluran pada masyarakat dalam wujud kredit atau bentuk lainnya dalam rangka untuk melakukan peningkatan taraf hidup rakyat banyak.

Bank sebagai pemberi jasa-jasa harus terpercaya, setiap informasi yang diberikan oleh Bank harus dapat dipercaya dan tidak boleh memberikan informasi yang mengandung kebohongan. Sehingga nasabah merasa tidak nyaman dan melakukan komplain. Komplain yang dilakukan oleh nasabah akan berdampak pada bank yang bersangkutan, baik berdampak positif maupun negatif. Komplain sebagai sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan nasabah dan memperoleh umpan balik tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan bank. Komplain yang diajukan oleh nasabah ini kemudian akan ditindak lanjuti dengan perbaikan atau klarifikasi dari pihak bank dengan sasarannya adalah mengurangi kekecewaan nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Pada umumnya unit *Customer Service* tidak Melaksanakan secara langsung administrasi pembukuan dari transaksi *finansial* yang dilakukan oleh nasabah, tetapi membantu nasabah yang hendak berhubungan dengan bank. Peranan *Customer Service* dapat diswbut *Front Line* bank yang sangat penting, yaitu sebagai pelaksan proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah.

Dengan pwrkembangan dizaman Modern ini bisa dikatakan segala sesuatu pasti berkaitan dengan teknologi didalam dunia perbankan yakni *Automatic Teller Mechine* (ATM) dapat memudahkan kita dalam urusan pengelolaan uang yang kita miliki mulai dari tarik tunai hingga transfer uang kerekening, mengecek saldo dan lain-lainnya tanpa perlu diawasi oleh Teller.

Pada kartu ATM mengalami beberapa masalah yang bisa membuat nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol yang dirimbulkan diantaranya adalah:

1. Kesalah dalam memasukkan pin ATM
2. Kartu ATM tertelan mesin ATM
3. Kartu ATM hilang
4. Kegagalan melakukan penarikan, yaitu uang yang akan diambil tidak bisa keluar, tetapi saldo rekening sudah terdebit.

Misalnya seorang nasabah pergi ke ATM dengan tujuan menarik uang namun pada saat proses penarikan uang terjadi pemadaman listrik atau jaringan ATM *offline*, karena terjadinya kendala-kendala tersebut nasabah tidak bisa mengambil uangnya. Nasabah memberitahukan kepada pihak bank yaitu *Customer Service* lalu nasabah mengisi formulir keluhan, yang isinya sesuai dengan permasalahan yang dialami. Selanjutnya pihak bank menganalisis kasus tersebut dengan mencari selisihnya, caranya:

Fisik uang – Rekening Penampung

= Rp. 2.500.000 – Rp. 1.000.000

= Rp. 1.500.000,-

Dengan adanya selisih yang terjadi, maka pihak bank mengembalikan uang tersebut kepada nasabah. Namun jika rekening penampung dan fisik uang sama berarti tidak selisih. Bahwa dapat disimpulkan ATM adalah sebuah mesin yang secara otomatis dapat bekerja menggantikan peran dari teller yang sering kira jumpai di bank. Oleh karena itu, apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan kaitannya dengan produk, operasional bank ataupun nasabah mengeluh tentang pelayanan yang berkenaan, nasabah pertama kali akan menyampaikannya kepada *Customer Service*. Tentunya *Customer Service* pula yang akan mencoba untuk menangani dan *me-menage* keluhan yang disampaikan oleh nasabah.

Pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah, *Customer Service* melayani nasabah dengan rendah hati, dengan kemampuan berkomunikasi yang baik. Komunikasi yang baik yang dimiliki oleh *Customer Service* mampu memberikan kemudahan dalam menjelaskan informasi kepada nasabah. Pada umumnya unit *Customer Service* membantu nasabah yang hendak berhubungan dengan bank karena *Customer Service* merupakan pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Oleh karena itu, apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan mengenai produk, operasional bank, maupun keluhan terhadap pelayanan bank yang kurang berkenan, maka nasabah akan menyampaikan keluhannya kepada *Customer Service*.

Manajemen komplain merupakan kontruksi dari cara menerima dan mengelola keluhan dan komplain dari nasabah sehingga keluhan tersebut dapat dijadikan acuan dasar untuk meningkatkan kualitas bisnis perusahaan. Semua perusahaan pasti memiliki manajemen komplain yang berbeda-beda tergantung kebutuhannya masing-masing. Yang terpenting adalah bagaimana caranya menyediakan wadah kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan, komplain, kritik dan sarannya kepada perusahaan. Semua persoalan nasabah juga bisa cepat teratasi melalui manajemen komplain yang benar sehingga pelanggan akan merasa lebih dihargai oleh perusahaan.

Pihak BSI KC Padang Imam Bonjol sebisa mungkin menerapkan peranan *Customer Service* dalam mengatasi komplain-komplain yang mungkin terjadi dan diatasi secara adil dan bertanggung jawab, sehingga nasabah merasa puas dan loyal terhadap pelayanan dan penanganan keluhan atau komplain yang diberikan oleh pihak bank terkhusus untuk *Customer Service*, dengan memperhatikan dan mempelajari masalah-masalah komplain yang telah tercatat dalam sistem pengaduan nasabah.

Metodologi

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif, dimana penulis menggambarkan kejadian yang terjadi di lapangan. Dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Lokasi dan waktu penelitian ialah di BSI KC Padang Imam Bonjol kec. Padang selatan Kota padang, Sumatera Barat. Dan waktu penelitian dilakukan ialah pada bulan April sampai bulan Juni.

Adapun yang menjadi informan penelitian ini adalah Customer Service dan Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol.

Hasil dan Pembahasan

Hasil

Peranan *Customer Service* merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *Front Office* yang berfungsi sebagai jembatan penghubung atau perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan pelayanan jasa ataupun produk bank yang tersedia. Tugas utama *Customer Service* yaitu melayani apa yang dibutuhkan sesuai dengan keinginan nasabah, selain itu *Customer Service* juga sebagai tempat komplain atau sebagai tempat keluh kesah nasabah yang disebut *Handing Complain*. Jadi apapun masalah atau kebutuhan nasabah berkaitan dengan perbankan akan diutarakan langsung kepada *Customer Service*.

Pada saat memberikan pelayanan kepada nasabah, *Customer Service* melayani nasabah dengan rendah hati, dengan kemampuan berkomunikasi yang baik. Komunikasi yang baik yang dimiliki *Customer Service* mampu memberi kemudahan dalam menjelaskan informasi kepada nasabah. Pada umumnya unit *Customer Service* membantu nasabah yang hendak bungaungan dengan bank karena *Customer Service* merupakan pelaksana proses awal kegiatan bank yang berhubungan langsung dengan nasabah. Oleh karena itu, apabila ada nasabah yang mengalami kesulitan mengenai produk operasional bank, maupun keluhan terhadap pelayanan bank yang kurang berkenan, maka nasabah akan menyampaikan keluhan kepada *Customer Service*. Seperti yang dijelaskan oleh salah satu informan *“saya memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan SOP dan salam. Jadi sebagai karyawan di Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol ini kita harus melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah tetap nyaman berada di bank kita”*.

Keluhan atau komplain nasabah sangat beragam sehingga *Customer Service* dalam mengatasi komplain dan mengambil keputusan harus betul-betul sesuai dengan keinginan atau ekspektasi nasabah dan mampu merekan emosi nasabah sehingga nasabah tetap loyal dan puas dengan pelayanan yang ada pada suatu bank.

Memahami keluhan pelanggan sangat penting untuk diperhatikan perusahaan. Ketidakpuasan satu orang pelanggan tersebut akan berbicara kepada orang lain. Dampak pelanggan yang tidak puas bisa menyebar ke beberapa orang lainnya. Oleh karena itu, pengidentifikasian keluhan nasabah ini jadi sangat penting. Karena keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank.

Dari proses manajemen komplain yang dilakukan oleh *Customer Service* dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi nasabah, maka nasabah akan dapat melihat dan merasakan kepuasan atau ketidakpuasan pelayanan yang diberikan dan nasabah juga akan menilai dan memutuskan untuk tetap menjadi nasabah bank tersebut atau tidak. Seperti yang dikatakan oleh salah satu informan *“saya seorang pensiunan selama saya menjadi nasabah di bank syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol ini saya masih merasa cukup puas dengan pelayanan yang diberikan terutama dibagian Customer Service setiap*

saya bertanya saya mendapat jawabannya dengan jelas, jadi saya merasa nyaman dan aman menjadi nasabah di bank ini”.

Pembahasan

Pada penelitian ini, peranan *Customer Service* dalam manajemen komplain *Card ATM* sudah baik karena pelayanannya sesuai dengan SOP, *Customer Service* selalu memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat. Yang mana dapat dilihat dari nasabah yang melakukan komplain di Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol merasa keluhannya teratasi dengan baik oleh *Customer Service* dan nasabah merasa aman karena keluhannya diterima baik oleh *Customer Service*. Pihak bank terutama *Customer Service* sudah mampu mempertahankan nasabah lama maupun nasabah baru untuk tetap bertransaksi di Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol.

Dan jika dilihat, hasil penelitian di Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Mashithoh Sitorus dan Atika yang mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa peranan *Customer Service* sangat penting untuk meningkatkan jumlah nasabah dan menjaga citra bank dan *Customer Service* dalam menjalankan perannya sesuai dengan SOP.

Jika lebih dikaji, sebenarnya semakin baik pelayanan yang diberikan terhadap nasabah akan semakin meningkatnya jumlah nasabah yang ingin bertransaksi di bank tersebut. Karena dengan pelayanan yang baik nasabah merasa aman dan nyaman untuk menyampaikan keluhan, keluhan yang disampaikan oleh nasabah langsung diterima baik oleh *Customer Service* dan langsung ditindak lanjuti oleh pihak bank, tentu saja itu membuat nasabah merasa aman karena keluhannya dapat langsung teratasi oleh *Customer Service*.

Manajemen komplain merupakan konstruksi dari cara menerima dan mengelola keluhan dan komplain dari nasabah sehingga keluhan tersebut dapat dijadikan acuan dasar untuk meningkatkan kualitas bisnis perusahaan. Semua perusahaan pasti memiliki manajemen komplain yang berbeda-beda tergantung kebutuhannya masing-masing. Yang terpenting adalah bagaimana caranya menyediakan wadah kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan, komplain, kritik dan sarannya kepada perusahaan. Semua persoalan nasabah juga bisa cepat teratasi melalui manajemen komplain yang benar sehingga pelanggan akan merasa lebih dihargai oleh perusahaan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikatakan oleh Dr. Kenneth Webb yang mengatakan, Manajemen komplain merupakan mekanisme inisiatif, pendekatan, dan teknik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan produk dan pelayanan organisasi. Dalam *Guide For Canadian Business* juga disebutkan manajemen komplain adalah teknik, proses dan sistem yang mengurangi kesempatan konsumen mengalami masalah dan memungkinkan organisasi untuk merespon secara adil, efisien, dan efektif ketika keluhan muncul.

Jika komplain atau keluhan dari nasabah sudah diterima dan ditanggapi dengan baik oleh *Customer Service* dan nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service*, maka *Customer Service* sudah berhasil menjalankan perannya dalam

menyelesaikan komplain atau keluhan nasabah. Customer Service sudah mampu mempertahankan nasabah lama maupun nasabah baru untuk tetap menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol.

Kutipan dan Referensi

Wawancara dengan Customer Service BSI KC Padang Imam Bonjol

“Kendala dalam menghadapi keluhan nasabah dapat kami atasi dan kami selesaikan. Keluhan dari nasabah seperti kartu ATM hilang, lupa pin ATM, kartu ATM tertelan, dan lain sebagainya dapat kami atasi dan kami selesaikan dengan cepat demi kenyamanan nasabah dibank kami”

“Customer Service ikut berempati dan prihatin kepada nasabah menanyakan kepada nasabah bagaimana kejadiannya memberikan arahan kepada nasabah agar nasabah menceritakan keluhannya seperti apa, meminta nasabah untuk menyertakan syarat-syarat pengajuan klaim meyakinkan kepada nasabah bahwa uangnya nanti pasti akan kembali”.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menarik kesimpulan pada penelitian ini bahwa peranan Customer Service dalam mengatasi masalah pengguna kartu ATM nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Padang Imam Bonjol dilakukan sesuai dengan standar dan prosedur yang sudah ditetapkan. Adapun penanganan yang pertama kali dilakukan oleh Customer Service yaitu melayani nasabah denganawali layanan dengan senyum, sapa dan mengucapkan salam kepada nasabah. Kemudian menangani keluhan atau permasalahan nasabah dengan menganalisa kasus yang terjadi lalu memberikan penjelasan terkait proses dan biaya serta memverifikasi data yang dilampirkan. Selanjutnya nasabah diminta untuk mengisi formulir aplikasi keluhan yang biasanya berbentuk kertas selebar. Setelah itu, Customer Service akan mengonfirmasi ulang menginput data dan melakukan Cross Selling dan kemudian mengakhiri layanan.

Referensi

Buku

- Burhan Bungin, (2007). Penelitian Kualitatif (Jakarta:Kencana)
Dr.H.Fachrurazi,S.Ag,Dkk, (2022).Pengantar Manajemen Batam: Candikia Mulia Mandiri)
Elbadiansyah, (2012). Pengantar Manajemen (Yogyakarta: Budi Utama)
Emzir, (2012) Analisis Data: Metodologi PenelitianKualitatif, (Jakarta: Rajawali Pers)
Ikatan Bankir Indonesia, (2014). Mengelola Kualitas LayananPerbankan (Jakarta Pusat: Gramedia Pustaka Utama)

Jurnal

- Arni Fadila dan Irwan Habibi Hasibuan, 2022. “ Pengaruh Pelayanan Customer Sevice Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah”, *Jurnal Alfatih Global Mulia* 4.2
Luthfiatin,Vivi dan Luthfi Hadi Aminuddin,, 2022. “Strategi Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Kidul Winosari Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima Terhadap Prinsip Syariah”. *Jurnal Lembaga Keuangan, Ekonomi dan Bisnis Islam*’ 4.2

Siturus, Mashithoh dan Atika , 2023. “Peran Customer Service dalam mengatasi Masalah Penggunaan Kartu ATM pada Bank Syariah Indonesia KCP Kedan Setia Budi, *‘Jurnal Pendidikan dan Pengabdian Masyarakat’* 3.1

Joni dan Fikri Putri Diniati, 2019, “Analisis Peran CustomerService Di Bank BNI Syariah KCP Pleret”, *‘Jurnal Ekonomi Syariah’*, 4.1 (2019)

Wawancara

Customer Service dan Nasabah BSI KC Padang Ikam Bonjol. Selasa 4 Juni 2024.