

Strategi Costumer Service dalam Manajemen Komplain Automatic Teller Machine (ATM) pada Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan

Zhara Hafizha ; Khairina Tambunan

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Jl. William Iskandar Pasar V Medan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Program Studi Perbankan Syariah

zharaazwar1707@gmail.com ; khairinatambunan@gmail.com

ABSTRAK

Di Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan, penulis menjumpai beberapa nasabah yang mengajukan komplain terkait ATM seperti kartu ATM tertelan dan sebagainya. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi pelayanan nasabah dalam menangani keluhan nasabah terkait permasalahan Automatic Teller Machine (ATM). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Customer Service berperan penting dalam mengelola keluhan dari pelanggan karena Customer Service merupakan jembatan antara pelanggan dengan pihak yang nantinya akan menyelesaikan masalah tersebut. Strategi yang dilakukan customer service dalam menangani keluhan nasabah terkait Automatic Teller Machine (ATM) di Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan dilakukan sesuai standar yaitu mengawali layanan dengan memberikan sapaan terlebih dahulu, verifikasi data berupa KTP, memberikan solusi kepada nasabah, kemudian mengarahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah, dan menginput pengaduan di sistem pengaduan nasabah (SPN) kemudian mengakhiri layanan.

Kata Kunci: *Automatic Teller Machine (ATM), Customer Service, Manajemen Komplain, Strategi*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini tidak hanya Negara-negara maju bahkan Negara berkembang membutuhkan Bank sebagai lembaga yang membantu masyarakat dalam aspek keuangan. Dan bank juga melakukan berbagai transaksi seperti menyimpan uang, pengiriman uang atau (transfer), pembayaran seperti pembayaran uang kuliah, pembayaran gaji pegawai, tempat melakukan investasi, menabung emas dan lain sebagainya. Di dalam bank syariah citra perusahaan sangat berpengaruh terhadap perkembangan bank itu sendiri kedepannya. Oleh karena itu bank perlu menjaga kepercayaan nasabahnya dengan cara meningkatkan kualitas dari pelayanan yang diberikan, setelah itu kualitas dari produk yang ditawarkan, dan memberikan kualitas keamanan yang lebih baik. *Costumer service* lah yang memegang peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dikarenakan *costumer service* ibaratkan jembatan antara nasabah dengan pihak yang akan menangani komplain nasabah tersebut. Di zaman yang modern ini, terkhusus di dunia perbankan kita tentunya sudah mengenal yang namanya Automatic Teller Mechine (ATM) yang memberikan kemudahan dalam tarik tunai, cek saldo dan lainnya tanpa di awasi oleh teller dan bisa dilakukan 24 jam dan tidak perlu lagi antri di depan teller. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ATM merupakan mesin pembackup peran Teller yang dapat kita temui di bank maupun di universitas. Namun, saat terjadi masalah seperti kartu ATM tertelan, pin yang salah

dan lainnya maka nasabah dapat mengajukan komplain kepada pihak yang bersangkutan ataupun bank terdekat. Semua permasalahan ataupun keluhan nasabah terkait produk, pelayanan, komplain ATM, ATM hilang maka customer service lah yang akan bertugas menangani segala keluhan nasabah. Dari komplain yang di adukan nasabah kepada customer service dan dari penanganan yang dilakukan customer service dari sinilah dapat dilihat kepuasan ataupun ketidakpuasan nasabah dan dari sinilah nasabah dapat menilai apakah akan tetap menjadi nasabah atau tidak. Demikian hal itu karena customer service harus menyampaikan pelayanan yang terbaik pada nasabahnya supaya nasabah puas terhadap pelayanan yang diberikan. pada saat melaksanakan magang di Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan, penulis menemui beberapa nasabah yg mengajukan komplain terkait Automatic Teller Machine (ATM), komplain tersebut diantaranya mulai berasal persoalan kartu ATM yang tertelan, uang yang tidak keluar namun terdebit, kegagalan transaksi seperti gagal transfer dan gagal dalam melakukan penarikan uang tunai. sesuai kenyataan yg terjadi pada bank tadi maka Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan memerlukan pengelolaan taktik yang sempurna dan efisien pada mengelola segala keluhan nasabah tentang persoalan Automatic Teller Machine (ATM). seni manajemen yg sesuai dalam mengelola keluhan nasabah akan menyampaikan kepuasan serta loyalitas dan citra bank tetap positif di mata nasabah serta rakyat yg akan menentukan keberlangsungan bank kedepannya.

B. Rumusan Masalah

sesuai uraian berasal latar belakang diatas maka bisa ditarik suatu rumusan yang bisa dijadikan rumusan masalah yaitu bagaimana strategi customer service pada menangani komplain nasabah akibat problem Automatic Teller Machine (ATM) pada Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui beberapa strategi yang dilakukan dapat dilakukan customer service dalam menangani segala keluhan ataupun komplain nasabah dikarenakan duduk perkara Automatic Teller Machine (ATM) di Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan.

LANDASAN TEORI

1. Strategi

a. Pengertian Strategi

Strategi ibaratkan peta konsep yang sudah tersusun yang akan menjadi pedoman dalam menentukan arah ataupun jalannya suatu organisasi kedepannya. Dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi adalah tujuan yang akan membawa perusahaan untuk mencapai goals yang berasal dari setiap perusahaan dengan memanfaatkan segala sumber daya.

b. Cara Agar Strategi Berjalan Dengan Baik

Beberapa hal agar suatu strategi yang disusun dapat berjalan dengan baik antara lain strategi harus mengikuti perkembangan dalam lingkup masyarakat yang memberikan peluang untuk bergerak maju. Kemudian realisasikan semua strategi antara yang satu dengan yang lainnya yang harus konsisten bila terdapat lebih dari satu strategi yang di direncanakan. Untuk mendapatkan strategi yang efektif sebaiknya menyatukan sumber daya manusia antara yang satu dengan yang lainnya. Dan tetap memperhatikan resiko dalam membuat strategi yang tidak terlalu besar.

2. Costumer Service

Costumer service ialah pihak yang memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang di lakukan oleh nya dalam setiap kegiatan perbankan, baik itu komplain terkait pin ATM, pembukaan rekening dan lain sebagainya. *Costumer service* memegang peranan penting didalam dunia perbankan dikarekan *costumer service* lah yang menjadi tangan pertama yang menolong para nasabah. Selain itu juga *costumer service* harus memiliki wawasan yang luas serta baik, sopan dan santun dalam berbicara agar nasabah pun tetap mau menjadi nasabah tetap di perbankan. Adapun syarat untuk menjadi *costumer service* antara lain syarat fisik yang sehat, mental kuat ,kepribadian yang baik dan syarat social.

3. Manajemen Komplain

Di dalam manajemen komplain nasabah hindari hal-hal yang dapat merusak kepercayaan nasabah antaralain :

1. Beradu Argumen mengenai masalah yang diajukan nasabah. Tindakan yang semena-mena dapat mengakibatkan kehilangan pelanggan, cobalah untuk menyepakati bahwa ada suatu masalah yang terjadi dan berempatilah kepada nasabah.
2. Jangan pernah meminta pelanggan untuk berkali-kali mengkonfirmasi komplainnya. Jika komplain tersebut akan di alihkan ke pegawai lain yang bertanggung jawab setelah *costumer service* maka pastikan bahwa staff tersebut sudah mendapatkan gambaran mengenai komplain atau masalah yang sedang dihadapi nasabah.
3. jangan pernah membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama tanpa informasi selanjutnya. Pastikan untuk memberikan informasi lanjut kepada nasabah jika masalah belum terselesaikan maka aka nada staff lain yang akan membackup komplain nasabah tersebut.

4. Automatic Teller Machine (ATM)

ATM ialah sebuah alat elektronik yang dapat melayani nasabah dalam melakukan berbagai transaksi seperti pengambilan uang, transfer uang, cek saldo, pembayaran uang kuliah dan sebagainya tanpa harus dilayani teller dan dapat dilakukan 24 jam.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, yakni penelitian yang dirujukkan untuk melukiskan, dan menjawab secara lebih rinci mengenai kejadian-kejadian yang terjadi dimasa lalu hingga masa sekarang. Pendekatan yang digunakan peneliti adalah pendekatan deskriptif dan fenomenologi. Di dalam jurnal ini sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer yang didapatkan langsung dari objek yang diteliti sedangkan data sekunder berasal dari buku-buku atau jurnal yang berhubungan dengan penelitian ini. Data primer pada penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara mendalam bersama narasumber. Data sekunder didapat dari buku-buku, jurnal penelitian yang relevan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini antara lain menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Uji keabsahan data dalam metode kualitatif terdiri dari uji credibility, transferability, dependability, dan confirmability.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bentuk Strategi Customer Service Dalam Menangani Komplain Nasabah Akibat Masalah Automatic Teller Machine (ATM) Di Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan

Customer service pada Bank BSI Syariah KCP Perbaungan memiliki peran penting dalam menjaga kepercayaan nasabah. yaitu melayani segala keluhan nasabah dan segala kebutuhan nasabah. Komplain nasabah terhadap perbankan syariah dapat menjadi peluang yang akan membangun bisnis Bank BSI KCP Perbaungan apabila *Customer service* dapat memanfaatkan peluang tersebut dan memikat nasabah untuk tetap menjadi nasabah dan membuat nasabah tidak kehilangan kepercayaan. Nasabah yang memberikan tanggapan yang positif berpengaruh terhadap reputasi BSI KCP Perbaungan.

Ada beberapa standar operasional prosedur (SOP) *customer service* di antaranya yang biasanya dilakukan di bank bsi kcp perbaungan yaitu:

1. Berpenampilan yang baik
2. Memiliki sikap percaya diri, bersikap akrab, dan penuh dengan senyum dalam melayani nasabah.
3. menyapa dengan nada suara yang lembut, dan berusaha menyebutkan nama nasabah jika petugas *customer service* mengenal nasabah tersebut.
4. Selalu bersikap ramah, tenang, dan berusaha memahami keinginan nasabah.
5. pada saat berbicara haruslah dengan bahasa yang baik dan benar.
6. hindari untuk menyela atau memotong pembicaraan nasabah saat nasabah menjelaskan masalah ataupun keluhannya.
7. mampu menenangkan nasabah serta memberikan kepuasan
8. meminta bantuan dan informasi
9. jika belum dapat melayani nasabah maka segera mengkonfirmasi kepada nasabah untuk menunggu.

Mengatasi berbagai keluhan nasabah di Bank BSI KCP Perbaungan selalu sesuai standar yang berlaku seperti yang dikatakan Ahmad Syarif (*customer service*) mengenai prosedur penanganan komplain nasabah. Beliau mengatakan :

“Pada saat melakukan penanganan keluhan nasabah biasanya dilakukan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan di Bank BSI KCP Perbaungan. Prosedur dalam mengatasi komplain nasabah yaitu mengawali pelayanan dengan nasabah, memverifikasi data beuba data diri seperti ktp dan data pendukung lainnya, memberikan solusi atas masalah yang dialami nasabah, mengisi formulir pengaduan nasabah, dan menginput pengaduan di sistem pengaduan (SPN) kemudian mengakhiri layanan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.”

Berdasarkan data wawancara dengan *customer service*, maka disimpulkan nasabah wajib dilayani dengan sebaik mungkin agar kepercayaan mereka tetap terjaga dan memberikan citra yang positif kepada Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan.

Beberapa standar operasional prosedur (SOP) layanan yang berlaku di Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan dalam mengatasi komplain nasabah antara lain sebagai berikut:

1. mengawali layanan dengan cara menyambut nasabah memberikan salam kepada nasabah dengan senyuman.
2. memverifikasi Data nasabah, seperti meminta keterangan berupa identitas nasabah, kartu ATM, dan bukti transaksi untuk diverifikasi.
3. memberikan solusi, penjelasan dan penyelesaian komplain yang di ajukan oleh nasabah dengan bahasa yang jelas dan mudah untuk dipahami di berbagai kalangan.
4. arahan untuk mengisi form pengaduan nasabah, setelah itu pengaduan nasabah akan di input *customer service* ke sistem pengaduan nasabah (SPN)

Beberapa komplain nasabah yang sering ditangani oleh *costumer service* terkait masalah ATM pada bank Syariah Indonesia Kcp perbaungan.

1. kartu ATM yang tertelan ke dalam mesin ATM
2. kegagalan dalam melakukan transfer ke bank lain, seperti uang yang telah di transfer tidak terkirim ke nomor rekening milik pribadi tetapi sudah ada pemberitahuan bahwa saldo di dalam rekening sudah terdebit. Yang paling sering terjadi adalah kegagalan transfer ke bank lain.

Pada saat mengatasi keluhan nasabah selalu sesuai dengan standar layanan yang berlaku di Bank BSI KCP Perbaungan. Dengan dibuatnya standar pelayanan diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam menjalani tugas. Ada beberapa hal penting yang harus di perhatikan dalam mengelola berbagai keluhan nasabah diantaranya yaitu berempati kepada nasabah, jangan membuat nasabah menunggu terlalu lama tanpa informasi lanjutan, memberikan permintaan maaf, dan memberikan perhatian kita kepada nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dan tetap memberikan ulasan yang baik terhadap Bank BSI KCP Perbaungan.

1. Strategi Pemasaran

Bank BSI KCP Perbaungan menjaga dan menjalin hubungan yang baik dengan para nasabahnya sehingga nasabah loyal dan tetap setia menggunakan prosuk yang disediakan oleh bank. Bank BSI juga mencari tahu kebutuhan serta keinginan dari setiap nasabahnya. Semakin mengenal nasabah maka semakin mudah untuk menarik perhatiannya dan mampu memberikan pelayanan yang optimal seperti produk apa saja yang cocok digunakan oleh si nasabah.

2. Strategi Pelayanan Prima

Beberapa strategi pelayanan prima yang dilakukan di BSI KCP Perbaungan yaitu sebagai berikut :

1. semua transaksi yang terjadi harus dilakukan dengan seefisien mungkin Pelayanan yang dilakukan di Bank BSI KCP Perbaungan sesuai dengan hasil penelitian yang telah penulis lakukan menunjukkan bahwa semua transaksi, baik itu pembukaan buku tabungan maupun penanganan keluhan dilayani dengan cepat dan cermat berdasarkan standar pelayanan yang berlaku di bank BSI.
2. bersikap yang baik dan selalu membantu nasabah dalam melakukan sesuatu serta selalu berusaha mengerti keinginan nasabah.
3. melayani nasabah dengan tepat waktu, jangan sampai nasabah menunggu terlalu lama.

3. Strategi Penanganan Keluhan Yang Efektif Dan efisien

1. Cara mengatasi nasabah yang tidak mendapatkan pelayanan yang dijanjikan oleh bank. Mengatasi nasabah yang tidak mendapatkan apa yang telah dijanjikan oleh pihak bank yaitu dengan cara mengerti apa masalah yang diajukan nasabah, kemudian setelah itu memberikan solusi yang tepat sesuai masalah yang dihadapinya dengan bijak dan tetap bersikap empati Dan berkomunikasi dengan jelas dan mudah dimengerti . apabila nasabah emosi tetaplah sabar dalam menghadapinya tetap memberika senyuman saat memberikan pelayanan

2. Apabila Nasabah mendapat pelayanan yang kasar/baik.

Hal yang perlu dilakukan saat mengatasi nasabah saat mendapat pelayanan yang baik ataupun buruk yaitu terkadang ada nasabah yang memberikan ulasan kurang baiknya pelayanan yang diberikan bank kepadanya. Cara mengatasi hal seperti ini yaitu dengan cara tetap memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin mengenai permasalahan yang dihadapinya dan buat kepercayaan nasabah itu muncul kembali

3. tidak di dengar saran-sarannya.

Nasabah yang merasa tidak didengar saran-sarannya oleh bank dilakukan dengan cara tetap diberikan pelayanan sesuai SOP pelayanan yang berlaku di Bank BSI, kemudian mengkonfirmasi nasabah untuk membuat surat klaim ke bank, saran yang dianggap baik akan dibicarakan dan dipertimbangkan kembali oleh petugas bank.

4. Apabila pelayanan yang tidak akurat dan lama.

Kadang kala, *costumer service* lambat dalam melayani nasabah biasanya salah satu faktor penyebabnya yaitu kendala jaringan. Misalnya, pada saat melakukan aktivasi BSI Mobile. Hal yang dilakukan saat terjadi kendala seperti ini yaitu berusaha mempercepat pelayanan dan memberikan pengertian kepada nasabah.

Kualitas pelayanan tidak semata-mata ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi juga pihak yang menerima pelayanan. Karena mereka lah yang menikmati pelayanan yang diberikan sehingga dapat mengukur seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank. Jika nasabah merasa puas maka mereka akan memberikan usulan yang baik pula. Dari cara *Costumer service* memberikan pelayanan terlihat bahwa seluruh pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP pelayanan di Bank BSI dan selalu memberikan pelayanan yang optimal kepada setiap pelanggannya. Sesuai dengan yang di katakan Yusnani (nasabah Bank BSI KCP Perbaungan) beliau mengatakan:

“Saya selama menjadi nasabah di Bank BSI KCP Perbaungan selalu senang dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh seluruh staff BSI. Hal yang saya ingat yaitu saat saya mengajukan keluhan tentang masalah ATM saya yang gagal saat hendak melakukan transaksi dan Alhamdulillah dapat teratasi dengan baik”

“sewaktu pertama kali saat datang ke BSI saya selalu disapa dengan lembut oleh semua petugas bank, dan cepat dalam memberikan pelayanan”.

Peneliti juga melakukan wawancara dengan Anggi Aditya Ningsih (nasabah Bank BSI KCP Perbaungan) beliau mengatakan bahwa :

“ Saya sangat puas dengan pelayanan yang diberikan seluruh staff kepada saya. Menyambut dengan senyum ramah seluruh petugas, pada saat itu ATM saya tertelan dan begitu saya konfirmasi Costumer Service cepat dalam memberikannya dan selalu bertutur kata yang baik dan tidak membiarkan saya menunggu terlalu lama, begitupun yang saya lihat pada nasabah-nasabah yang lainnya, dengan maksud tidak ada menspecialkan salah satu nasabah, semuanya mendapat perlakuan yang sama baiknya.”

Dari data wawancara yang dikumpulkan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam menangani keluhan nasabah seluruh pihak yang terkait memberikan pelayanan yang sangat baik dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di Bank BSI. *Costumer Service* juga selalu memberikan pelayanan yang sopan dan ramah ke pada setiap nasabah yang datang. Tidak hanya itu, semua karyawan di BSI KCP Perbaungan selalu ramah dan memberikan senyuman sapaan kepada setiap nasabah yang dapat seperti Teller, Scurity, BOSM, mikro staff, dan staff –staff lainnya sehingga membuat nasabah merasa nyaman dan percaya kepada BSI KCP Perbaungan.

PENUTUP

Kesimpulan

Strategi *costumer service* pada Bank BSI KCP Perbaungan dalam mengelola komplain ataupun keluhan nasabah terkait *Automatic Teller Machine* (ATM) selalu menerapkan pelayanan sesuai dengan standar operational Prosedur (SOP) yang berlaku di Bank BSI KCP Perbaungan. Setiap prosedur SOP yang berlaku wajib diikuti oleh semua staff atupun anggota di Bank Bsi baik itu *costumer service*, Teller, mikro staff dan lainnya. Strategi *Costumer Service* dalam mengelola setiap keluhan nasabah mengenai *Automatic Teller Machine* (ATM) di Bank BSI KCP Perbaungan, antara lain yaitu dimulai dari mengawali layanan, verifikasi data nasabah seperti identitas nasabah, kemudian memberikan solusi atas permasalahan yang di ajukannya, dan mengarahkan nasabah untuk mengisi formulir pengaduan nasabah akan keluhannya dan membantu menginput pengaduan di sistem pengaduan nasabah (SPN) kemudian mengakhiri pelayanan. Pelayanan yang baik maka akan memberikan pengaruh baik bagi reputasi Bank

BSI. Tetapi, pelayanan tidak semata-mata hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi pihak yang mendapatkan pelayanan itu sendiri. Semakin banyak nasabah yang memberikan pendapat tentang baiknya pelayanan di suatu bank maka akan baik pula reputasi bank kedepannya.

Saran

Tetap mempertahankan kualitas pelayanan dan unsur-unsur pelayanan yang diterapkan seperti keramahan, komunikatif, kecepatan, dan berpakaian dan selalu menerapkan budaya 5S.

DAFTAR PUSTAKA

Muljono, Djoko. Buku Pintar Strategi Bisnis Koperasi Simpan Pinjam. Yogyakarta: Andi. 2015.

Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. Peilaku Konsumen Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal penelitian. Yogyakarta: Andi, 2013.

Sinambela, Lijan Poltak, et al., eds. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2011.

Al Arif, M. Nur Rianto. Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah. Cet Ke-2; Bandung: Alfabeta, 2012.

Alma, Buchari dan Donni Juni Priansa. Manajemen Bisnis Syariah: Menanamkan Nilai dan Praktik Syariah dalam Bisnis Kontemporer, Edisi Revisi. Bandung: Alfabeta, 2016.

Gunawan, Imam. Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik. ed.I, Cet. 4. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2016.

Referensi Skripsi:

Ningrum, Ervina. Peranan Customer Service dalam Manajemen Komplain BPD Card (Studi Kasus di Bank Jateng Capem Syariah Semarang Barat). Skripsi Sarjana: UIN Walisongo Semarang, 2016

Nirwa. Strategi Customer Service dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Batua Raya (Pendekatan Manajemen Islam). Skripsi Sarjana: UIN Alauddin Makassar, 2018.

Triani, Eris. Peranan Customer Service dalam Menyelesaikan Komplain Automatic Teller Mechine (ATM) pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Kas Rumah Sakit Islam Siti Khadijah Palembang. Skripsi Sarjana: Universitas Muhammadiyah Palembang, 2019.