

## **Mekanisme *Handling Complaint* Pada Unit *Customer Service* Pada PT Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar**

**Ridho Pratama<sup>1</sup> , Ahmad Amin Dalimunthe<sup>2</sup>**

<sup>1</sup> Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

<sup>2</sup> Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: ridho.pra2018@gmail.com, amindalimunte@uinsu.ac.id

### **Abstract**

*This research is entitled “Mekanisme Handling Complaint Pada Unit Customer Service Di PT Bank Sumut KCP Syari’ah Simpang Kayu Besar”. Handling complaint mechanism is the procedure for handling complaint. This research method uses qualitative research using a case study approach by means of observation and interviews. The purpose of this study is to find out the mechanism or procedure for handling customer complaints at PT Bank Sumut KCP Syari’ah Simpang Kayu Besar. The company can optimize the handling of customer complaints in order to immediately correct errors in bank service, upgrading product to be able to overcome these complaints, of course, a company needs to make strategies or steps to be able to overcome the handling of complaints from customer who complain about the Bank’s services that are not in accordance with complaints handling if managed properly and effectively to provide opportunities to change a customer who becomes a customer. Loyalty and the bank’s ability to handle complaints faced by customers can determine the glory of a company engaged in services and services*

**Keyword :** *Banking Sharia, Customer Service , Handling Complaint.*

### **Abstrak**

Penelitian ini berjudul “Mekanisme Handling Complaint Pada Unit Customer Service di PT. Bank Sumut KCP Syari’ah Simpang Kayu Besar”. Mekanisme Handling Complaint adalah tata cara penanganan pengaduan. Metode penelitian memakai penelitian kualitatif memakai pendekatan studi kasus dengan cara observasi dan wawancara. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui mekanisme atau tata cara penanganan pengaduan pelanggan PT Bank Sumut KCP Syari’ah Simpang Kayu Besar. Perusahaan dapat mengoptimalkan penanganan pengaduan pelanggan agar segera memperbaiki kesalahan-kesalahan terhadap layanan bank.

Dengan begitu perusahaan bisa memunculkan idea atau gagasan pembaharuan produk, melebarkan pemasaran, meningkatkan layanan, dan meng-upgrade produk. Untuk dapat mengatasi keluhan tersebut, Tentunya suatu perusahaan perlu membuat strategi atau langkah-langkah untuk dapat mengatasi penanganan pengaduan dari pelanggan yang mengeluh akan pelayanan bank yang tidak sesuai. Pengaduan penanganan jika dikelola baik dan efektif tentu memberi kesempatan bisa merubah seorang pelanggan yang menjadi loyal, dan kemampuan bank dalam menangani aduan yang dihadapi oleh pelanggan dapat menentukan kejayaan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang layanan dan jasa.

**Kata Kunci:** *Bank Syari'ah, Customer Service, Penanganan Pengaduan*

## **Pendahuluan**

Bank Syari'ah yakni lembaga keuangan yang memiliki tugas utama dengan mengumpulkan dana dan disalurkan kembali ke masyarakat yang membutuhkan dana. Lembaga ini juga menawarkan jasa untuk membantu kelancaran pembayaran dan kegiatan usahanya. Saat ini banyak bank syariah yang mulai bermunculan, disisi lain banyak pula muncul masalah-masalah yang dihadapi oleh pihak bank syariah itu sendiri. Seperti halnya kualitas layanan yang penting dalam permasalahan- permasalahan yang ditemui oleh perusahaan yang beroperasi di pemasaran jasa. Kualitas Penilaian terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh bank kepada pelanggan maka timbul keluhan dari pelanggan. *Handling Complaint* sendiri merupakan teknik penanganan atau mengelola keluhan nasabah dengan akurat dan memuaskan pelanggan atau nasabah. Bank harus dituntut agar memahami bagaimana menghadapi complain atau keluhan yang di ajukan oleh nasabah, dalam menangani pengaduan dari nasabah maka bank harus dapat cepat tanggap menangani keluhan yang dirasakan, agar pelanggan dapat mejadi loyal kepada bank itu sendiri.

## **Kajian Teori**

### **1. Pengertian Bank**

*Bancaa* atau Bank yang berarti tempat bertukar uang yang berasal dari Bahasa Italia. Secara genaral definisi dari bank yakni lembaga lintas keuangan dengan wewenang untuk menerima simpanan, dan meminjamkan uang, serta menerbitkan banknote (Kasmir, 2014). "Badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak" adalah sebagai definisi dari bank yang dikutip pada kitab UU No.10 Tahun 1998.

Sedangkan Bank syariat (*Islamic Banking*) merupakan lembaga yang berfokus pada keuangan yang memberika kredit sebagai bisnis utamanya serta layanan dalam pergerakan pembayaran dan perdagangan mata uang yang beroperasi dengan prinsip-prinsip syari'ah islam (Aravik & Hamzani, 2021).

Bank syari'ah bisa kita artikan sebagai bank yang cara pengoperasiannya beradasar pada ketentuan bermuamalah menurut Islami, yaitu mengacu pada ketentuan-ketentuan Al-qur'an serta hadits (Resti et al., 2021). Muamalah adalah ketentuan-ketentuan yang mengatur hubungan antara manusia dan manusia, baik hubungan pribadi ataupun antara perorangan dengan masyarakat. Muamalah ini meliputi bidang aktivitas jual dan beli (*baa'i*), bunga (*riba*), gadai (*ra'hn*), pemindahan hutang (*hawaalah*), berbagi keuntungan dalam muamalah (*qira'ah*), kongsi (*syirkah*), dan sewa (*ijaarah*) (Suwito, 2004).

Lembaga bank syari'ah adalah segala sesuatu dimana terkait tentang unit perbankan syari'ah dan unit usaha syari'ah, termasuk lembaga, dan aktivitas kegiatan usaha, serta cara mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk titipan sementara dan investasi jangka pendek dan jangka panjang dari pemilik dana (Ismail, 2011). Bank syari'ah pelaku perantara investor yang menginvestasikan dananya di bank dan selanjutnya bank syari'ah yang mendistribusikan dananya ke yang menginginkan dana baru (Aravik et al., 2020).

## **2. Pengertian Mekanisme**

Istilah mekanism berasal dari Greece "*mechane*" yang artinya alat instrumen, mesin pengangkut bebaan, perangkat, dan alat untuk menciptakan sesuatu. "*Mechos*" kata lain dari mechanism yang berarti sarana prasaarana dan cara menjalankan sesuatu. Moenir (2001) mengatakan bahwa konsep mekanisme adalah seperangkat alat kerja yang digunakan untuk suatu tujuan memecahkan problem yang berkaitan dengan proses kerja, dimana yang bertujuan untuk hasil yang optimal serta uga meminimalisir kegagalan.

## **3. Pengertian *Customer Service***

Untuk meningkatkan citra perusahaan, lembaga keuangan diharuskan mempersiapkan staf yang mumpuni dalam menangani permintaan dan keinginan nasabahnya. Orang yang mampu melayani keinginan dan permintaan nasabahnya yakni CS (*Customer Service*). Secara umum, definisi *customer service* adalah orang yang mampu memahami pelanggan yang diberi kapasitas penuh, cekatan dengan kesanggupan, serta kesabaran yang lebih untuk melayani nasabah atau pelanggan (Kasmir, 2005).

#### **4. Pengertian *Handling Complaint***

*Handling complaint* (penanganan keluhan) adalah sebuah kunci yang memungkinkan perusahaan untuk terus berkembang dengan baik dan loyalitas pelanggan dapat dipertahankan untuk menghindari beralihnya pelanggan ke perusahaan kompetitor. Penanganan keluhan adalah cara menangani keluhan atau komplain pelanggan atau nasabah. Menurut KBBI, pengaduan berasal dari kata “*complaint*” yang artinya lahirnya perasaan tidak nyaman. Dapat dikatakan bahwa keluhan bisa bermakna negative bagi kedua belah pihak, bisa dari konsumen ataupun dari perusahaan. Keluhan biasanya dianggap sebagai kesalahan, masalah, stres, frustrasi, kemarahannya, konflik, hukuman, tuntutan, serta kompensasi dan lain sebagainya (Poerwadarminta, 2007).

#### **Hasil dan Pembahasan**

Keluhan dari pelanggan membuka peluang perusahaan agar sesegera memperbaiki masalah. Cara ini bisa membuat perusahaan dapat membangun ide atau gagasan inovasi produk, pemasaran, peningkatan layanan, dan membuat produk baru. Menangani masalah dengan baik dan efektif tentu perusahaan perlu membuat strategi atau langkah-langkah saat mengatasi nasabah yang mengeluh akan pelayanan. Menangani masalah dengan benar dan efektif tentu memberikesempatan agar dapat merubah nasabah yang kurang merasa senang akan pelayanan, akan menjadi nasabah yang merasa senang dan bisa saja dapat menjadi nasabah yang loyal.

Kesanggupan bank dalam menangani keluhan yang diutarakan pelanggan bisa menjadi titik tumpu dari keberhasilan suatu perusahaan. Bank Sumatera Utara KCP Syariah Simpang Kayu Besar sebagai bank yang beroperasi dengan prinsip-prinsip yang disyariatkan islam, juga tidak mau kalah di kanca persaingan yang ketat melalui peningkatan kualitas pelayanan. Tujuan pokok bank adalah menciptakan dan mempertahankan nasabah. Menciptaka disini berarti mencari calon pelanggan potensial baru semaksimal mungkin melalui peningkatan kualitas layanan serta product yang ditawarkan oleh PT Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syari’ah Simpang Kayu Besar. Maka pelanggan akan mendapat manfaat dari produk dan mendapat kepuasan dan mendapatkan optimal.

Dalam dunia perbankan, posisi frontliner sangat dibutuhkan serta peran frontliner sangat penting dalam membantu meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk *customer service* yang membantu pelayanan terhadap nasabah. Fungsi *customer service* diantaranya adalah membantu menangani

keluhan nasabah yang mengalami keluhan terhadap pelayanan bank. Factor-factor yang dapat menyebabkan pelanggan mengalami keluhan terhadap pelayanan bank adalah hambatan dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Maka dari itu diperlukan langkah-langkah cepat ketika menyelesaikan masalah nasabah tersebut. Masalah keluhan-keluhan pada nasabah dibagi dalam dua faktor, yakni faktor internal dan faktor eksternal.

### **1. Faktor Internal**

Faktor Internal adalah faktor yang terdapat pada bank, dan biasanya kasus dalam faktor internal ini dapat diselesaikan di hari itu juga ketika nasabah mengajukan keluhannya. Contohnya seperti :

- a) Kartu ATM hilang;
- b) Buku tabungan hilang;
- c) Nasabah lupa PIN ATM;
- d) Kartu ATM terblokir;
- e) SMS Banking terblokir.

Untuk penyelesaian masalah di atas, jika sudah dapat terselesaikan maka dari pihak bank akan mengganti baru fasilitas nasabah yang hilang atau terblokir. Penanganan keluhan-keluhan masalah yang baik bisa membuat nasabah merasa senang dengan pelayanannya Bank Sumut Syariah Simpang Kayu Besar serta dapat membuat reputasi Bank Sumut menjadi lebih baik. Sehingga membuat nasabah- nasabah baru akan muncul.

### **2. Faktor Eksternal**

Faktor Eksternal adalah faktor pada *case* atau masalah yang dihadapi tidak dapat diselesaikan di hari yang sama, diperlukan waktu untuk investigasi serta mengidentifikasi masalah masalah tersebut. Serta penanganan masalah tersebut akan diserahkan ke kantor pusat PT. Bank Sumut untuk ditindaklanjuti.

Faktor eksternal tersebut meliputi:

- a) Saldo pada ATM nasabah yang berkurang tanpa sebab;
- b) Uang hilang dalam tabungan;
- c) Transaksi gagal;
- d) Skimming ATM;
- e) Serta *Phising*.

Untuk kasus di atas *Service Level Agreement* (SLA) atau waktu penyelesaiannya biasanya 4-12 hari kerja, dan ditambah 12 hari kerja. Jika kasus atau masalahnya adapada kesalahan pada nasabah itu sendiri, misalkan nasabah salah transfer maka tetap diterima, dan prosesnya tetap 4-12 hari kerja namun perlakuannya beda karena diposisi ini nasabah dengan sadar melakukannya. Untuk masalah penipuan bisa juga diserahkan ke pihak berwajib yaitu polisi (Harahap, 2022).

Untuk persyaratan baku yang diperlukan untuk mengurus masalah-masalah faktor internal serta faktor eksternal diatas adalah sebagai berikut:

- 1) Buku Tabungan;
- 2) ATM atas nama nasabah yang bersangkutan
- 3) Bukti Transaksi;
- 4) Kartu identitas/ KTP.

### **Simpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah dipaparkan pada penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *handling complaint* atau penanganan keluhan pada nasabah sangat harus diperhatikan, karena jika nasabah merasa puas dengan penanganan oleh pihak bank, maka reputasi perusahaan akan semakin baik kedepannya dan bisa saja terjadi penambahan nasabah-nasabah baru yang bermunculan. Begitu sebaliknya jika penanganan pengaduan pada nasabah tidak baik maka nasabah akan merasa kecewaa, yang akan menyebabkan reputasi perusahaan akan menjadi jelek dan nasabah akan berpindah ke bank lain. Maka disinilah peran dari *customer service* agar dapat memerhatikan dan menjaga agar nasabah dari PT Bank Sumut Kantor Cabang Pembantu Syari'ah Simpang Kayu Besar tidak merasa dikecewakan dan dirugikan.

### **Daftar Pustaka**

- Aravik, H., & Hamzani, A. I. (2021). *Etika Perbankan Syariah: Teori Dan Implementasi*. Deepublish.
- Aravik, H., Sulastyawati, D., & Yunus, N. R. (2020). Leadership Concept At Sharia Bank ; *Islamic Banking: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 5(2), 21–32.
- Harahap, A. Z. (2022). *Hasil Wawancara Oleh Customer Service (Cs) Pt Bank Sumut Kcp Syariah Simpang Kayu Besar*.
- Ismail. (2011). *Perbankan Syariah*. Pustaka Media Group.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Pt. Raja Grafindo Persada.
- Kasmir, D. (2014). *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya* (2014th Ed.). Pt Rajagrafindo Persada.
- Poerwadarminta. (2007). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Pn Balai. Pustaka.  
[https://books.google.com/books/about/kamus\\_umum\\_bahasa\\_indonesia.html?id=2l9kaaaamaaj](https://books.google.com/books/about/kamus_umum_bahasa_indonesia.html?id=2l9kaaaamaaj)

- Resti, E., Aravik, H., & Choirunnisak, C. (2021). Pengaruh Motivasi Dan Pengetahuan Produk Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Ex Bank Syariah Mandiri KCP Palembang KM 6). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 1(2), 135–144. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v1i2.31>
- Suwito, W. (2004). *Asas-Asas Bank Islam Dan Lembaga-Lembaga Terkait (Bamui, Takaful Dan Pasar Modal Syariah) Di Indonesia*. Jakarta: Prenada Media Group.

Mekanisme *Handling Complaint* Pada Unit *Customer Service*  
Pada PT Bank Sumut KCP Syariah Simpang Kayu Besar  
**Ridho Pratama, Ahmad Amin Dalimunthe**