

**PROSEDUR *HANDLING COMPLAINT* PADA UNIT *CUSTOMER SERVICE* DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG YOGYAKARTA**

**Laporan Magang**



**Disusun Oleh:**

**ANITA LUPITASARI**

**17213025**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan  
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia**

**2020**

**PROSEDUR *HANDLING COMPLAINT* PADA UNIT *CUSTOMER SERVICE* DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG YOGYAKARTA**

**LAPORAN MAGANG**

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

**Universitas Islam Indonesia**

**Disusun Oleh:**

**ANITA LUPITASARI**

**17213025**

**Program Studi Perbankan dan Keuangan  
Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia  
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

PROSEDUR *HANDLING COMPLAINT* PADA UNIT *CUSTOMER SERVICE* DI BANK MUAMALAT KANTOR CABANG YOGYAKARTA



Disusun Oleh:

Nama : Anita Lupitasari  
No.Mahasiswa : 17213025  
Jurusan : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal, 8 Juni 2020

Dosen Pembimbing



Nur Ellyanawati ER, SE.,(MM)

## PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini benar-benar hasil karya sendiri dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya bersedia menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”



Yogyakarta, 01 Mei 2020

Penulis



Anita Lupitasari

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Puji dan Syukur kita panjatkan atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan nikmat serta karunianya kepada kita semua. Sholawat serta salam tak lupa saya panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW dan para Rasul beserta keluarga, sahabat, dan umat-Nya yang insyaallah kita berada di dalamnya. Karena atas nikmat dan karunianya saya sebagai penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan lancar dan tepat waktu dengan judul “Prosedur *Handling Complaint* Pada Unit *Customer Service* di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta”.

Tugas Akhir ini disusun bertujuan sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan dengan gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Jurusan Perbankan dan Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Ketika penyusunan Tugas Akhir ini penulis mengalami beberapa tantangan dan hambatan yang ditemui. Oleh sebab itu pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dorongan, serta bimbingan nya demi kelancaran penyusunan laporan ini yakni untuk:

1. Allah SWT yang telah membukakan jalan kemudahan, ketangguhan, kegigihan, serta berkah anugerah-Nya kepada saya.
2. Orang yang paling saya sayangi dan cintai yaitu kedua orangtua saya Bpk R.Waluyo dan Ibu Tri Marlupi yang tidak pernah berhenti untuk

memberikan dorongan baik secara moral maupun material, selalu memberikan doa terbaik untuk kesuksesan anaknya, memberikan motivasi dan semangat untuk saya agar diberikan kelancaran saat menempuh pendidikan ini.

3. Ibu Dra. Diana Wijayanti, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Perbankan dan Keuangan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia
4. Ibu Aidha Trisanty, SE, MM selaku Dosen Pembimbing Akademik yang terus membimbing, memberikan arahan, nasihat, serta memotivasi saya semasa dalam perkuliahan.
5. Ibu Nur Ellyanawati ER, SE., MM selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan waktu, terus mengarahkan, dan memberikan bimbingannya dengan penuh kesabaran sehingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan lancar.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII beserta seluruh staff yang telah memberikan banyak pelajaran dan pengetahuan semasa saya menempuh pendidikan baik secara formal maupun non formal dan memberikan banyak ilmu yang bermanfaat untuk saya.
7. Bapak Muhammad Imran selaku Marketing dari Bank Muamalat yang telah memberikan izin kepada saya untuk melaksanakan kegiatan magang di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta dan selalu membantu dan mempermudah saat proses magang.

8. Seluruh karyawan Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, diberikan kemudahan pada saat melakukan kegiatan magang, telah membantu dalam memberikan waktunya untuk saya bisa bertanya lebih jauh mengenai isi Laporan Tugas Akhir, dan telah membagikan banyak bantuan dan juga bimbingan kepada saya selama kegiatan magang ini berlangsung.
9. Untuk seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan dukungan dalam segala aspek, saran, dan selalu memotivasi saya agar terus berjuang untuk mendapatkan hasil yang paling maksimal dan sehingga saya dapat menyelesaikan pendidikan ini hingga pada tahap akhir.
10. Untuk sepupu saya Fedora Natalia yang selalu memberikan semangat untuk saya dan sama-sama berjuang untuk lulus pada tahun ini. Dan untuk sepupu saya lainnya yang terus memberikan support dan doa untuk kelancaran pendidikan saya.
11. Kepada semua teman-teman Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia khususnya untuk Program Studi Perbankan dan Keuangan yang selama ini telah sama-sama berjuang dalam menimba ilmu perkuliahan serta saling bertukar cerita tentang kehidupan satu sama lainnya dari daerah satu hingga daerah lainnya, dan terimakasih karena selama ini telah memberikan cerita yang indah dengan berbagai warna yang pernah kita lalui bersama selama hampir 3 tahun ini, dan terimakasih juga untuk teman-teman yang selalu menyemangati satu sama lain saat proses kegiatan magang.

12. Kepada sahabat SMA saya yang selalu memberikan motivasi kepada saya agar selalu berusaha sebaik baiknya dan memberikan saran yang pasti untuk mendukung kesuksesan saya.
13. Semua pihak yang telah membatu saya selama ini yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu.

Dan semoga Allah SWT meridhoi penyusunan laporan Tugas Akhir ini, sehingga dapat memberikan manfaat baik untuk saya sendiri dan untuk semua orang.

*Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*



Yogyakarta, 01 Mei 2020

Penulis

Anita Lupitasari

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran magang.....	1
1.2 Tujuan Magang.....	4
1.3 Target Magang.....	4
1.4 Bidang Magang.....	4
1.5 Lokasi Magang .....	5
1.6 Jadwal Magang .....	7
1.7 Sistematika Penulisan Laporan.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Bank.....	10
2.1.1 Pengertian Bank.....	10
2.1.2 Fungsi Bank.....	11
2.1.3 Jenis Bank.....	13
2.2 Pelayanan Dalam Perbankan .....	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan .....	14
2.2.2 Pelayanan Prima.....	14
2.3 <i>Customer Service</i> .....	15
2.3.1 Pengertian <i>Customer Service</i> .....	15

2.3.2 Fungsi <i>Customer Service</i> .....	16
2.3.3 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Customer Service</i> .....	18
2.4 <i>Handling Complaint</i> .....	19
2.4.1 Pengertian <i>Complaint</i> .....	19
2.4.2 Penanganan Keluhan Nasabah .....	19
2.4.3 Proses Penanganan Keluhan Nasabah.....	21
2.4.4 Aspek penting penanganan keluhan.....	23
2.4.5 Penyelesaian Keluhan Nasabah.....	24
2.4.6 Metode Penyampaian Komplain .....	26
BAB III ANALISIS DESKRIPTIF.....	29
3.1 Data Umum.....	29
3.1.1 Sejarah Bank Muamalat.....	29
3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	31
3.1.3 Struktur Organisasi Bank Muamalat.....	33
3.2 Data Khusus.....	35
3.2.1 <i>Handling Complaint</i> pada Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta35	
3.2.2 Prosedur <i>Handling Complaint</i> Dalam Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta .....	38
BAB IV PENUTUP .....	49
4.1 Kesimpulan.....	49
4.2 Saran .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Jadwal Kegiatan Magang.....6

Tabel 3.1 : Komplain yang sering terjadi beserta proses penyelesaiannya ..... 42



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 : Denah Lokasi Magang .....	5
Gambar 3.1 : Struktur Organisasi Bank Muamalat KCU Yogyakarta.....	27
Gambar 3.2 : Prosedur <i>Complaint</i> untuk nasabah.....	30
Gambar 3.3 : Prosedur <i>Handling Complaint</i> pada unit <i>Customer Service</i> .....	31



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Formulir Pengaduan Nasabah

Lampiran 2: Surat Keterangan Magang



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Dasar Pemikiran Magang**

Di era globalisasi seperti sekarang ini perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang menduduki peranan paling penting dalam hal memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat. Menurut Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan, Bank dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang bekerja untuk menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkannya kepada masyarakat lain yang kekurangan dana dalam bentuk kredit dan atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat yang lebih layak.

Dalam perkembangannya Bank Umum dapat dijelaskan sebagai bank yang melakukan aktivitas usahanya dilakukan dengan dua cara atau dua bagian yaitu secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah, yang mana dalam kegiatan usahanya melimpahkan jasa dalam lalu lintas sistem pembayaran maka dari itu muncul lah Bank Syariah. Dalam Undang-Undang RI Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah dijelaskan bahwa bank syariah merupakan bank yang dalam menggerakkan kegiatan operasionalnya berdasarkan pada prinsip syariah dan juga mengacu pada Fatwa yang telah dikeluarkan dan disahkan oleh lembaga yang berwenang yaitu Dewan Syariah Nasional (DSN) yang berada di bawah Majelis Ulama Indonesia (MUI). Bank syariah menjalankan fungsinya sebagai lembaga *intermediary* yaitu menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan seperti Tabungan, Giro, Deposito dan menyalurkannya dalam

bentuk kredit. Organisasi dalam bank syariah dilengkapi juga dengan Dewan Pengawas Syariah (DPS) guna menjamin bahwa operasionalnya tidak menyimpang dari kaidah syariah.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, unit layanan dalam perbankan yang selalu berinteraksi langsung dengan nasabah adalah unit bagian *Frontliner* seperti *Teller*, *Customer Service*, serta bagian *Marketing*. Pada saat menjalankan kegiatan operasional perusahaan tersebut, adakalanya perbankan tidak selalu bisa mencukupi apa yang diharapkan oleh nasabah. Maka dari itu hal seperti inilah yang dapat mengakibatkan rasa ketidakpuasan dan memicu keluhan dari nasabah. Untuk itu semua perusahaan khususnya perbankan harus bisa memberikan suatu layanan terbaiknya guna menjuarai persaingan atau pertarungan di bursa perusahaan.

Untuk menjuarai atau memimpin persaingan yang dimaksud sebelumnya bank hendak mampu memperluas rencana pemikiran tentang mutu pelayanan nasabah agar lebih berkembang dan memiliki keunggulan. Semua ini memiliki tujuan agar nasabah menjadi lebih loyal terhadap bank dan diharapkan untuk lebih meningkatkan kelayakannya tersebut dari nasabah lama (nasabah yang sudah ada sebelumnya) dan untuk memperbanyak atau menarik nasabah-nasabah yang baru (Ikatan Bankir Indonesia, 2014). Apabila bank tidak memberikan pelayanan terbaiknya (layanan prima) kepada nasabah maka hal itu dapat memicu adanya masalah bagi bank itu sendiri dan bisa menurunkan reputasi dari perusahaan perbankan tersebut.

Bank Indonesia meluncurkan peraturan yang berkaitan dengan bagaimana proses penyelesaian pengaduan nasabah oleh bank, hal tersebut diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) No:7/7/PBI/2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah”. Komplain atau pengaduan adalah ungkapan kekecewaan atau ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial yang di alami oleh nasabah yang diduga karena kasalahan atau kelalaian dari pihak bank. Nasabah yang melakukan komplain atau pengaduan harus segera ditanggapi dan diberikan penanganan penyelesaian dengan cara terbaik sesuai dengan SOP yang berlaku. Apabila penanganan keluhan (*Handling Complaint*) ditangani dengan cepat dan tepat hal itu dapat menjaga nama baik dan citra perusahaan dan akan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan.

*Handling Complaint* adalah aktivitas menangani konsumen (nasabah) karena merasa kecewa atas sesuatu yang telah terjadi, dan menjadi kesempatan untuk menjalin hubungan yang lebih baik kepada nasabah dan menciptakan loyalitas nasabah kepada bank. Pada saat proses penyelesaian *handling complaint* harus dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah di sahkan dan yang telah berlaku di perusahaan perbankan tersebut. Hal yang perlu diperhatikan ketika melakukan penanganan keluhan antara lain adalah menunjukkan perasaan dan pikiran atau kepedulian kita terhadap nasabah (*empaty*), kecepatan dalam merespon dan menangani keluhan (*quick response*), memberikan respon dengan permintaan maaf yang tulus (*apology*), kondisi yang dapat dipercaya (*credibility*), memperhatikan nasabah karena pada kondisi tersebut nasabah merasa ingin diperhatikan (*attentiveness*) (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

Bank yang juga mengimplementasikan prosedur penanganan *Handling Complaint* terhadap keluhan dari nasabah yakni Bank Muamalat. Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka tugas akhir ini mengangkat judul “**Prosedur Handling Complaint Pada Unit Customer Service di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta**”.

## **1.2 Tujuan Magang**

Dari uraian dasar pemikiran di atas maka tujuan dari pelaksanaan magang di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta adalah:

1. Mendapatkan informasi mengenai *Handling Complaint* di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta
2. Mendapatkan informasi mengenai Prosedur *Handling Complaint* yang di terapkan di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta

## **1.3 Target Magang**

Dari pelaksanaan kegiatan magang yang dilakukan di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta diharapkan mampu mencapai target magang yaitu:

1. Dapat memahami dan menjelaskan tentang *Handling Complaint* yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta
2. Dapat memahami dan menjelaskan tentang Prosedur *Handling Complaint* yang di terapkan di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta

## **1.4 Bidang Magang**

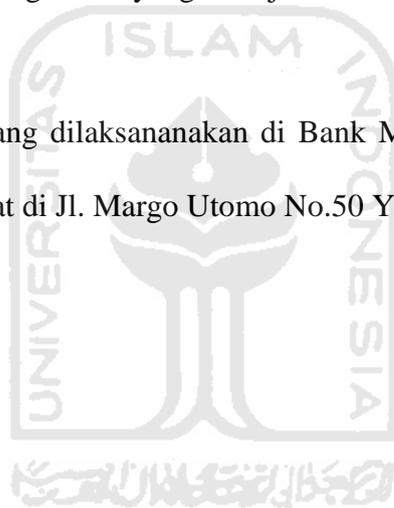
Pelaksanaan kegiatan magang dilakukan sesuai dengan bidangnya yaitu bagian *Customer Service* karena bagian inilah yang selalu berinteraksi langsung

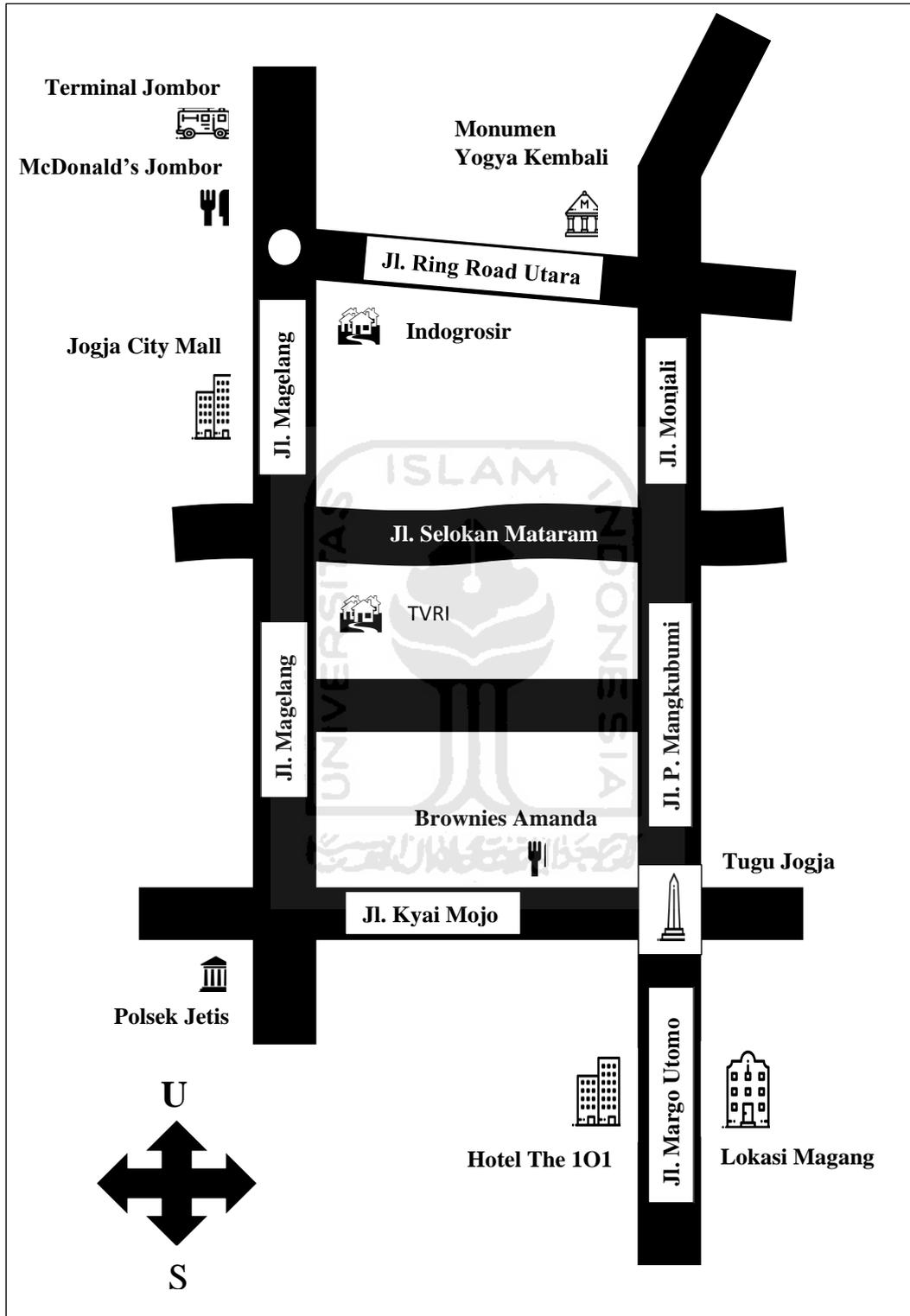
dengan nasabah dan *Customer Service* memegang tugas untuk menyampaikan berita atau informasi kepada nasabah seperti:

1. Pembukaan, pemeliharaan, dan penutupan rekening
2. Pelayanan informasi secara rinci
3. Pelayanan keluhan
4. Pelayanan administrasi
5. Pekerjaan administratif
6. Pelayanan solusi, dan tugas lain yang ditunjuk oleh atasan

### **1.5 Lokasi Magang**

Lokasi kegiatan magang dilaksanakan di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta yang beralamat di Jl. Margo Utomo No.50 Yogyakarta





Gambar 1.1 Denah Lokasi Magang

## 1.6 Jadwal Magang

Kegiatan magang dilaksanakan selama 3 Minggu dimulai dari tanggal 24 Februari 2020 - 17 Maret 2020 dengan rangkaian jadwal kegiatan yang dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Magang

N O	KETERANGAN	FEBRUARI				MARET				APRIL				MEI				JUNI				
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	Pemilihan Tempat Magang																					
2.	Pembekalan Magang																					
3.	Pelaksanaan Kegiatan Magang																					
4.	Penyusunan Laporan Magang																					
5.	Bimbingan dengan Dosen Pembimbing																					
6.	Ujian TA dan Ujian Kompetensi																					

## 1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Dalam sistematika penulisan laporan magang ini secara garis besar tersusun dari empat bab dimana masing-masing bab berisikan sebagai berikut:

### A. BAB I PENDAHULUAN

Bab pertama adalah bab pendahuluan atau pengantar yang memuat dasar pemikiran magang, tujuan dari pelaksanaan magang, target yang ingin dicapai

dari kegiatan magang, bidang magang, lokasi pelaksanaan magang, proses pelaksanaan magang, serta sistematika penulisan laporan magang.

## B. BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini memuat tentang dasar-dasar teori yang menjadi landasan permasalahan, yang kemudian dipakai untuk memecahkan permasalahan pada judul laporan yang berhubungan dengan bank antara lain fungsi, tujuan, dan macam atau jenis bank yang ada di Indonesia. Juga membahas mengenai *Customer Service* selaku unit bagian yang mengatasi keluhan atau pengaduan dari nasabah dan juga persoalan yang berhubungan dengan judul laporan tugas akhir ini yakni mengenai Prosedur *Handling Complaint* yang harus dilakukan oleh bank sesuai dengan SOP yang berlaku agar tidak menimbulkan kesalahpahaman antara nasabah dengan bank.

## C. BAB III ANALISA DESKRIPTIF

Dalam bab ini berisikan dua data yaitu data umum dan data khusus. Dimana data umum membahas tentang gambaran umum perusahaan seperti sejarah, visi dan misi perusahaan, serta struktur organisasi perusahaan. Sedangkan data khusus berisikan tentang data lain yang berkaitan dengan pelaporan hasil pelaksanaan kegiatan magang yakni data-data mengenai prosedur penanganan *Handling Complaint* yang tepat.

## D. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bagian akhir atau bagian penutup dari penulisan laporan kegiatan magang. Pada bab ini berisikan kesimpulan yang dapat dipetik atau

diambil oleh penulis berdasarkan data-data yang telah diperoleh dari berbagai sumber yaitu dari Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta dan juga dari objek bacaan lainnya yang berkaitan dengan laporan magang ini. Bab ini juga berisikan saran yang diberikan oleh penulis guna untuk kemajuan dan lebih berkembangnya Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1. Bank

##### 2.1.1 Pengertian Bank

Menurut Undang-Undang RI No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank dapat diartikan sebagai suatu lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya untuk menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dalam bentuk simpanan dan kemudian menyalurkannya kepada masyarakat lain yang kekurangan dana dalam bentuk kredit atau pinjaman dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Kasmir (2008:11), berpendapat bahwa “Bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan kemudian menyalurkan kembali ke masyarakat, serta memberikan jasa-jasa bank lainnya”.

Menurut Muhammad (2005), pengertian Bank adalah badan usaha atau lembaga keuangan yang bertugas sebagai perantara atau dengan kata lain disebut dengan *financial intermediary*, yang memiliki arti sebuah institusi yang berkaitan dengan perantara keuangan (lalu lintas keuangan), hal itu menjadi alat pelancar yang paling utama akan terjadinya suatu perdagangan. Bank syariah dapat diartikan sebagai lembaga perbankan yang dalam mengoperasikan kegiatan usahanya tidak menerapkan sistem bunga melainkan menerapkan sistem bagi hasil. Bank yang tidak menggunakan sistem bunga atau dengan kata lain disebut dengan Bank Islam adalah perusahaan perbankan atau lembaga keuangan dimana produk-produk yang dikembangkan dan diluncurkan oleh bank berlandaskan pada

AL-Qur'an dan juga Hadist Nabi SAW. Dari penjelasan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa Bank Islam adalah suatu lembaga keuangan yang kegiatan utamanya memberikan pembiayaan dan juga jasa lainnya dalam hal lalu lintas pembayaran serta persebaran uang yang pelaksanaannya dikaitkan dengan syariat islam.

Sesuai dengan Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah dapat didefinisikan sebagai lembaga perbankan yang dalam melaksanakan aktifitas usahanya berlandaskan pada prinsip/aturan syariah. Menurut jenisnya Bank syariah terdiri dari dua jenis yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Prinsip syariah adalah prinsip yang berhubungan dengan hukum islam dimana setiap kegiatan yang dilakukan perbankan harus sesuai dengan fatwa yang telah dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam hal penetapan fatwa di bidang syariah.

### 2.1.2 Fungsi Bank

Secara umum fungsi bank adalah sebagai lembaga *intermediary* yang memiliki arti menghimpun dana dari masyarakat yang kelebihan dana dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat yang memerlukan dana dalam bentuk kredit atau pinjaman lainnya.

Menurut Triandaru dan Budi Santoso (2006), bank memiliki fungsi sebagai berikut:

1. *Agen of Trust*

Pada saat melaksanakan kegiatan usahanya yaitu menghimpun ataupun menyalurkan dana Bank didasarkan atas rasa kepercayaan (*trust*). Kepercayaan

diperlukan sebagai landasan agar masyarakat mau menitipkan dananya kepada Bank. Dengan didasarkan pada kepercayaan maka masyarakat akan merasa bahwa dana yang dititipkan tidak akan disalahgunakan oleh pihak bank dan akan dikelola sebagaimana mestinya dan dilakukan dengan baik. Begitu juga dengan pihak bank sendiri yang juga ingin meletakkan atau menyalurkan dananya kepada masyarakat luas apabila dilandasi dengan faktor kepercayaan. Jadi unsur kepercayaan ini sangat penting dimiliki oleh pihak nasabah maupun bank untuk menjaga dan melancarkan kegiatan operasional yang dilakukan.

### 2. *Agent of Development*

Lembaga yang memobilisasi dana untuk pembangunan ekonomi di suatu negara. Bank selaku badan usaha bukan hanya mencari keuntungan saja, namun juga memiliki tanggung jawab atas pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Aktivitas bank disini sebagai penghimpun dan penyaluran dana, hal ini dilakukan demi kelancaran kegiatan perekonomian di sektor riil.

### 3. *Agent of Service*

Aktivitas bank juga memberikan pelayanan jasa perbankan kepada masyarakat dalam bentuk transaksi keuangan disamping kegiatan utamanya yaitu menghimpun dan menyalurkan dana. Pelayanan jasa yang ditawarkan oleh bank kepada masyarakat luas antara lain seperti jasa transfer, inkaso, e-banking, ATM, kartu debit, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

### 2.1.3 Jenis Bank

Menurut UU No. 10 Tahun 1998 bank dibagi menjadi dua jenis yaitu:

#### a. Bank Umum

Bank umum adalah bank yang melakukan aktivitas usahanya dilakukan dengan dua cara yaitu secara konvensional maupun berdasarkan pada prinsip syariah. Aktivitas dari Bank umum itu sendiri adalah melimpahkan jasa dalam lalu lintas sistem pembayaran. Pada intinya hal yang membuat berbeda dari konsep kedua bank tersebut hanya pada pedomannya saja. Dimana untuk Bank umum konvensional berpedoman hanya pada Undang-Undang yang berlaku saja, sedangkan untuk Bank umum syariah mereka tidak hanya berpedoman dengan Undang-Undang saja namun dilengkapi dengan berpedoman pada Al-Qur'an dan Al-Hadist. Menurut Budisantoso dan Nuritomo (2014: 207), yang dimaksud dengan Bank yang berlandaskan pada prinsip syariah yaitu bank yang dalam melakukan kegiatan utama operasionalnya berpedoman erat dengan hukum islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan juga Al-Hadist, dimana ketika melakukan kegiatan operasionalnya bank diwajibkan untuk mencermati setiap perintah atau larangan yang terkandung didalam Al-Quran dan sunnah Rasul Muhammad SAW terutama untuk larangan yang berhubungan dengan kegiatan bank yang bisa dikategorikan sebagai riba.

#### b. Bank Perkreditan Rakyat

Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya untuk menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat, namun tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dimana lingkungan

kegiatan yang dilakukan oleh BPR dalam melakukan operasionalnya lebih kecil bila dibandingkan dengan Bank Umum. Dalam melaksanakan kegiatan usahanya BPR dilakukan secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah.

## **2.2 Pelayanan Dalam Perbankan**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan**

Kata Pelayanan, secara etimologis dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata Pelayanan memiliki arti “usaha melayani kebutuhan orang lain”. Menurut Moenir (2005) di dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, pelayanan adalah rangkaian aktivitas yang diberikan oleh orang lain kepada kita sebagai pemuasan kebutuhan yang di terapkan secara langsung. Aktivitas pelayanan akan terjadi apabila terdapat hubungan antara pihak penyedia layanan dengan pihak yang diberikan pelayanan dalam proses pemberian layanan tertentu (Barata, 2003).

### **2.2.2 Pelayanan Prima**

Pelayanan prima menggambarkan terjemahan dari istilah *service excellent* yang secara literal memiliki arti sebagai pelayanan terbaik atau sangat baik, layanan yang bermutu tinggi. Maka dari itu bank diharuskan untuk memberikan pelayanan terbaiknya dan melakukannya secara maksimal kepada nasabahnya serta dianjurkan untuk bisa mengatasi semua keluhan yang disampaikan oleh nasabah dengan sebaik-baiknya. Pelayanan terbaik yang diberikan bank kepada nasabah akan menumbuhkan penilaian yang baik juga dari nasabah tersebut serta akan meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank. Kondisi tersebut juga akan membuat nasabah merasa lebih dekat dengan petugas bank. Pelayanan prima yang

terbaik adalah pelayanan yang dikerjakan dengan durasi waktu yang cepat dan tepat, sikap yang ramah, serta tempat dan suasana yang nyaman sehingga hal tersebut dapat menjawab tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah, bahkan bisa melampaui apa yang menjadi harapan dari seorang nasabah (IBI, 2014).

Pelayanan prima harus dilakukan sesuai dengan tuntutan dari pihak nasabah, karena pelayanan menjadi titik tolak kepuasan nasabah, yaitu: (IBI, 2014)

1. Kecepatan
2. Keramahan
3. Ketepatan
4. Kenyamanan

Di dalam buku yang berjudul “Mengelola Kualitas Layanan Perbankan” oleh Ikatan Bankir Indonesia, suatu pelayanan memiliki ciri-ciri yang paling mendasar, ciri tersebut dikatakan sebagai ciri dari budaya layanan prima yang dapat di kategorikan sebagai berikut:

1. Sistem (*Method*)
2. Perlengkapan operasional (*Machines*)
3. Karyawan/pegawai yang profesional
4. Pimpinan (*Management*)

## **2.3 Customer Service**

### **2.3.1 Pengertian Customer Service**

Kata Customer Service berasal dari dua kata yaitu “*Customer*” yang berarti Pelanggan, serta “*Service*” yang berarti Pelayanan. Didalam bukunya yang berjudul Dasar-Dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank oleh Waworuntu

(1997) mengatakan istilah *Customer Service* yang diterjemahkan dalam bahasa Indonesia memiliki arti “melayani nasabah”, di mana untuk bidang bisnis secara umum diartikan sebagai pelayanan pelanggan.

### 2.3.2 Fungsi *Customer Service*

*Customer Service* memiliki beberapa fungsi antara lain: (IBI, 2014).

#### 1. *Front Line Officer*

*Customer Service* merupakan unit bagian yang berada di paling depan suatu bank, oleh karena itu *Customer Service* menjadi cerminan penilaian bagi nasabah atas bagaimana pelayanan yang diberikan suatu bank apakah dikatakan baik atau bahkan dikatakan buruk.

#### 2. *Liasson Officer*

*Customer Service* adalah suatu petugas yang bergerak untuk menjadi bagian perantara antara pihak nasabah kepada pihak bank.

#### 3. Pusat Informasi

*Customer Service* sebagai pusat layanan informasi yang berhubungan erat dengan produk-produk serta jasa perbankan sesuai dengan salah satu tugasnya yaitu penjelasan akan produk-produk suatu bank. *Customer Service* juga menjadi satu-satunya anggota pegawai atau karyawan yang dapat dengan mudah dihubungi oleh nasabah pada kesempatan pertama karena pada unit bagian inilah yang menerima segala informasi yang bisa juga dilakukan melalui call center bank yang telah disediakan dan di publikasikan.

#### 4. *Sales*

*Customer service* juga bisa dikatakan selaku unit yang menjual produk yaitu dengan melakukan kegiatan penjualan produk-produk dari suatu bank seperti produk tabungan, giro, dan deposito, serta dapat memasarkan dan menjual produk-produk jasa lainnya.

#### 5. *Servicing*

*Customer Service* juga memiliki fungsi untuk menyambut baik kedatangan dari setiap nasabah dan kemudian akan melayani dengan sebaik-baiknya setiap kebutuhan yang diperlukan oleh nasabah dari awal hingga semua kepentingan atau kebutuhan transaksi nasabah telah terselesaikan.

#### 6. *Financial Advisor* (Konsultan)

*Customer Service* berbekal ilmu pengetahuan dan wawasan yang berhubungan dengan rencana penataan manajemen keuangan nasabah dalam melayani nasabah.

#### 7. *Maintenance Customer*

Seorang *customer service* adalah *account assistant* atau pengarah untuk setiap jenis *account* atau rekening nasabah non kredit. Hal ini dilakukan guna untuk mempertahankan nasabah agar tetap melakukan transaksi dengan bank tersebut dan lebih meningkatkan loyalitas nasabah kepada bank. Hal itu dilakukan agar nasabah merasa lebih diperhatikan oleh pihak bank dan merasa nyaman ketika melakukan transaksi di bank tersebut.

#### 8. Penanganan Masalah

*Customer Service* untuk situasi seperti ini tidak hanya dituntut untuk mampu memproses keluhan yang disampaikan oleh nasabah namun juga diharapkan untuk bisa memecahkan masalah yang dihadapi nasabah sampai tuntas dengan baik dan tepat selaku “*troubleshooter*”.

### 2.3.3 Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service*

Tugas dari seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut: (IBI, 2014).

1. Pembukaan, Pemeliharaan, dan Penutupan rekening nasabah
2. Pelayanan informasi
3. Pelayanan keluhan
4. Pelayanan administrasi
5. Pekerjaan administratif
6. Pelayanan solusi

Tanggung jawab dari seorang *Customer service* adalah sebagai berikut: (IBI, 2014).

1. Pengenalan nasabah
2. Pelayanan nasabah
3. Kerahasiaan bank dan nasabah
4. Kebersihan dan kerapian ruangan kerja
5. Keamanan alat-alat identitas dari *customer service* seperti *user-ID*, *password*, anak kunci, anak kunci *cash box* dan laci
6. Melaksanakan tugas yang diberikan oleh atasan yang berhubungan dengan kelancaran jalannya kegiatan operasional kantor cabang
7. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan

## **2.4 Handling Complaint**

### **2.4.1 Pengertian Complaint**

Berdasarkan Undang-Undang Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, *Complaint* adalah sebuah ungkapan ketidakpuasan yang dirasakan nasabah yang dapat disebabkan karena adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank.

Komplain atau keluhan pelayanan adalah ungkapan rasa kecewa atas ketidakpuasan dari standar pelayanan yang diberikan suatu bank. Keluhan dapat timbul akibat terjadinya perbedaan pendapat dan keinginan dari pengguna layanan (nasabah) terhadap suatu layanan yang diberikan, sehingga apa yang diberikan oleh pemberi layanan dirasa tidak sesuai dengan apa yang di inginkan bahkan nasabah merasa bahwa tidak diberikan pelayanan yang sesuai (Akh Muwafik Saleh, 2010).

### **2.4.2 Penanganan Keluhan Nasabah**

Terdapat beberapa hal penting yang harus diperhatikan ketika sedang menangani keluhan nasabah adalah sebagai berikut: (IBI, 2014).

1. Empati terhadap penyampaian keluhan (*Empathy*)
2. Kecepatan dalam memberikan tanggapan (*Quick Response*)
3. Permintaan maaf (*Apology*)
4. Kredibilitas (*Credibility*)
5. Perhatian (*Attentiveness*)

Pada saat melakukan penanganan keluhan yang disampaikan nasabah, hal yang harus dilakukan oleh petugas bank adalah sebagai berikut: (IBI, 2014).

### 1. Simak

- a. Ketika menghadapi keluhan nasabah perasaan harus tenang dan sabar
- b. Mampu memperlihatkan rasa empati kepada nasabah
- c. Mencari ruangan khusus untuk nasabah guna mengungkapkan keluhannya

### 2. Buat Catatan

Seorang *customer service* harus membuat catatan yang berisi rangkuman tentang seluruh keluhan yang disampaikan oleh nasabah terkait data diri nasabah serta bagaimana kronologis persoalan yang dialami nasabah. Catatan tersebut harus ditulis sesuai dengan apa yang disampaikan oleh nasabah, karena catatan tersebut akan digunakan untuk mengkonfirmasi ulang kepada nasabah dan untuk membantu *customer service* ketika proses penyelesaian keluhan.

### 3. Konfirmasi

Apabila sudah dirasa memahami apa inti dari persoalan yang disampaikan nasabah seorang *customer service* lebih baik jangan terburu-buru untuk langsung menyampaikan jawaban, namun diminta untuk merangkum semua yang telah disampaikan nasabah serta mengkonfirmasi kembali penjelasan mereka dengan cara menyampaikan ulang keluhan yang telah dijelaskan oleh nasabah terkait permasalahan yang dihadapinya seperti waktu, tempat, dan bagaimana kronologisnya agar data yang input sesuai dengan apa yang disampaikan oleh nasabah.

#### 4. Selesaikan Permasalahan

Permasalahan yang di sampaikan oleh nasabah harus segera diselesaikan dengan menggunakan aturan atau prosedur yang sesuai dan yang telah berlaku di internal bank tersebut. Seorang *customer service* juga bisa menawarkan opsi produk/layanan lain nya yang dirasa bisa mencukupi kebutuhan nasabah dan mampu mencegah terulangnya masalah yang di alami. Dan apabila diperlukan bisa memberikan *souvenir*/hadiah kepada nasabah sebagai permintaan maaf karena sudah membuat nasabah merasa tidak nyaman ketika melakukan transaksi.

##### 2.4.3 Proses Penanganan Keluhan Nasabah

Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia (PBI) No.10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah” setiap *complaint* (pengaduan) yang disampaikan oleh nasabah harus dilakukan tindaklanjut untuk di carikan solusi atau jalan keluar yang terbaik dari permasalahan nya. Tahap-tahap yang harus dilakukan oleh petugas bank dalam proses penanganan pengaduan nasabah dapat dijelaskan dalam ururan sebagai berikut: (IBI, 2014).

1. Nasabah mengungkapkan keluhan atau aduannya bisa melewati *channel-channel* yang sudah dikeluarkan oleh bank.
2. Petugas bank membuat catatan tentang pengaduan yang disampaikan nasabah dan melakukan identifikasi apakah pengaduan tersebut masuk sebagai bentuk pengaduan (*customer complaint*) atau hanya sebuah pertanyaan (*customer query*) saja.

3. Petugas bank yang membuat catatan pengaduan nasabah tersebut berikutnya akan menginput data nasabah beserta keluhan nya dan langsung mendaftarkan pengaduan tersebut ke dalam sistem pengaduan (*Complaint Management System*) di bank tersebut yang selanjutnya akan dikirimkan ke departemen yang menjadi sebab pengaduan itu terjadi.
4. Unit bagian yang ditunjuk untuk pengaduan nasabah disebut dengan "*Resolving Party*". *Resolving Party* akan menerima pengaduan yang sebelumnya telah dikirim oleh petugas bank dan kemudian melakukan investigasi untuk proses penyelesaian pengaduan tersebut. Lamanya investigasi tidak bisa dipaparkan langsung kepada nasabah karena waktu yang diperlukan tergantung dengan jenis pengaduan yang diterima dan perkiraan hari kerja dibutuhkan (*Service Level Agreement/SLA*).
5. Bagi setiap SLA yang dijalani harus melampaui tingkatan pemberitahuan (*notification level*) terhadap setiap tingkatan manajemen unit bagian atau divisi yang berkaitan. Tujuan dari hal tersebut adalah untuk memberitahukan mengenai informasi berapa jumlah dan bagaimana status pengaduan yang di sampaikan oleh nasabah.
6. Sesudah melakukan investigasi atau penyelidikan dan sudah menemukan jalan keluar dari permasalahan yang diadukan nasabah, maka *Resolving Party* akan menghubungi *Logger* untuk menyampaikan bahwa pengaduan dari nasabah telah selesai dilakukan investigasi dan memerintahkan *Logger* untuk menghubungi nasabah guna memberitahukan bahwa laporan pengaduannya telah diinvestigasi dan sudah mendapat solusi atau jalan keluar yang

ditawarkan. Apabila nasabah merasa sudah puas dengan hasil investigasi yang telah di laksanakan oleh bank, lantas bank bisa langsung melakukan penutupan nomor registrasi pengaduan tersebut, namun jika dari hasil investigasi yang sudah dilakukan oleh bank nasabah merasa belum puas dengan hasilnya, maka bank akan membuka kembali nomor registrasi pengaduan tersebut dan akan melakukan investigasi ulang atas pengaduan yang disampaikan nasabah hingga nasabah merasa sudah puas dengan proses penyelesaiannya.

#### 2.4.4 Aspek penting penanganan keluhan

Beberapa aspek penting yang harus diperhatikan ketika melakukan proses penanganan keluhan nasabah adalah sebagai berikut:

##### *a. Good Will*

Yaitu adanya niatan baik dari seorang pimpinan perusahaan ketika mendapatkan keluhan dan kemudian mengatur keluhan nasabah melalui peraturan dari perusahaan tersebut yang mampu digunakan sebagai dasar dalam mengorganisasikan keluhan nasabah.

##### *b. Mekanisme*

Yaitu terdapat mekanisme atau prosedur yang jelas dan mudah dalam proses penyelesaian keluhan sehingga memudahkan nasabah maupun pihak bank untuk memonitor dan mengontrol terkait bagaimana kemajuan dari komplain yang sedang diproses yang kemudian akan diberitahukan.

*c. Infrastruktur*

Yaitu merupakan sarana dan prasarana untuk mendukung proses pengaduan atau komplain tersebut. Sarana dan prasarana yang diperlukan antara lain seperti tempat atau ruangan khusus untuk tim pengelola pengaduan, ruangan khusus untuk nasabah yang melakukan komplain, kotak pengaduan nasabah, kotak kritik dan saran, kuisioner yang dibagikan, kertas formulir pengaduan, web resmi dari bank tersebut, dan sebagainya.

*d. Attitude*

Yaitu sikap, tingkah laku, atau perilaku dalam berinteraksi maupun berkomunikasi dengan sesama. Hal ini berarti sikap perilaku apa yang harus diperlihatkan pada saat menangani keluhan nasabah oleh seorang petugas bank. Sikap bekerja dengan hati nurani maka akan mendapatkan tanggung jawab yang besar akan hasilnya dan sangat berpengaruh terhadap nasabah.

#### 2.4.5 Penyelesaian Keluhan Nasabah

Berdasarkan dengan Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah untuk menyelesaikan pengaduan atau komplain yang diajukan nasabah, maka bank diwajibkan untuk memutuskan peraturan dan prosedur tertulis yang meliputi antara lain sebagai berikut:

a. Penerimaan Pengaduan

Bank diwajibkan untuk memberitahukan bukti tanda penerimaan pengaduan kepada nasabah paling sedikit memuat hal sebagai berikut: (PBI No.7/7/PBI/2005)

1. Nomor pendaftaran pengaduan
  2. Waktu dan tanggal penerimaan pengaduan
  3. Atas nama dari nasabah yang melakukan pengaduan
  4. Nama serta nomor telepon petugas bank yang melayani dan menerima pengaduan
  5. Penjelasan ringkas tentang laporan pengaduan yang disampaikan
- b. Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan

Nasabah memiliki dua alternatif pilihan untuk melakukan komplain atau pengaduan yakni secara lisan atau tertulis. Kedua metode pengaduan tersebut memiliki jangka waktu yang berbeda untuk proses penyelesaiannya. Bank diberikan waktu selama 2 hari kerja guna menyampaikan jawaban atau melakukan penyelesaian mengenai pengaduan nasabah yang disampaikan secara lisan, kemudian bank juga diberikan waktu selama 14 hari kerja untuk menyelesaikan pengaduan yang dilakukan secara tertulis oleh nasabah, proses penyelesaian dilakukan selepas tanggal perolehan pengaduan secara tertulis (PBI No.7/7/PBI/2005). Bank wajib menyampaikan hasil penyelesaian pengaduan nasabah secara tertulis kepada nasabah setelah tenggat waktu yang telah ditetapkan sebelumnya secara tertulis, sementara bank juga wajib menyampaikan penyelesaian pengaduan nasabah yang diajukan secara lisan yang bisa disampaikan secara tertulis ataupun secara lisan kepada nasabah.

Hasil dari penanganan pengaduan paling sedikit harus memuat hal-hal sebagai berikut: (PBI No.7/7/PBI/2005)

1. Nomor pendaftaran pengaduan
2. Masalah yang diadukan oleh nasabah
3. Hasil pemecahan masalah dari pengaduan beserta penjelasannya dan pertimbangan yang memadai

c. Pemantauan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan

Bank wajib menatausahakan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan (PBI No.7/7/PBI/2005).

#### 2.4.6 Metode Penyampaian Komplain

Bank memiliki dua cara atau metode untuk proses penanganan keluhan nasabah yaitu secara lisan dan secara tertulis. Untuk memberikan tanggapan atau penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh nasabah secara lisan bank di berikan waktu selama dua hari kerja, apabila dalam jangka waktu yang telah ditetapkan pihak bank belum mampu menyampaikan jawaban kepada nasabah maka pihak bank diwajibkan untuk mengirimkan surat tertulis yang dikirimkan untuk nasabah yang berisikan bahwa pengaduan yang disampaikan nasabah sudah diperoleh bank dan saat ini sedang dalam proses penuntasan. Dan berikutnya untuk penyelesaian pengaduan yang disampaikan nasabah dengan cara tertulis maka Bank wajib menyelesaikan pengaduan tersebut dalam jangka waktu 14 hari kerja yang dihitung dimulai dari tanggal pengaduan tersebut.

Untuk penyampaian komplain atau pengaduan terdapat beberapa metode yang bisa digunakan. Berikut ini merupakan penjabaran dari sejumlah metode

yang dapat digunakan oleh nasabah untuk menyatakan pengaduan atau keluhan yang di alami terhadap pihak bank (Akh Muwafik Saleh, 2010). Metode yang bisa digunakan adalah sebagai berikut:

a. Telepon

Jenis aduan seperti ini bisa diungkapkan secara langsung oleh nasabah dengan menghubungi langsung petugas bank yang bekerja untuk mengatasi keluhan dengan cara menelpon nomor tertentu dari perusahaan perbankan tersebut yang sudah dipublikasikan kepada masyarakat luas dimana nomor tersebut digunakan sebagai proses untuk menyampaikan pengaduan atas keluhan nasabah.

b. SMS

Pengaduan melalui via SMS untuk sekarang pun sudah bisa dilakukan. Hal ini melihat dari perkembangan teknologi sekarang ini yang lebih memudahkan masyarakat luas. Perusahaan perbankan dapat mengelola metode ini dengan cara menugaskan nomor telepon tertentu untuk menangani dan menyelesaikan keluhan yang disampaikan nasabah. Sehingga nomor telepon tersebut lah yang bisa digunakan untuk mengirimkan SMS yang berisi keluhan dari nasabah.

c. Faximile

Pengaduan nasabah juga bisa dilakukan melalui faximile kantor suatu perusahaan bank. Faximile ini digunakan apabila nasabah ingin menyampaikan keluhan atau pengaduan nya dengan cara tertulis dan memiliki

isi yang sangat banyak sehingga apabila menggunakan faxsimile ini maka akan memegang arsip atau dokumen yang akan dikirimkan.

d. Surat Pos

Surat pos juga dapat digunakan untuk metode penyampaian komplain. Dengan surat pos ini nasabah bisa melakukan pengaduan dengan cara mengirimkan surat tersebut ke alamat kotak pos yang akan dituju. Alamat tersebut biasanya telah dipublikasikan oleh pihak bank lewat berbagai media.

e. Email atau Media Pengaduan Online

Dalam penerapan metode ini berarti perusahaan memfasilitasi situs atau ruang website bagi nasabah untuk mengungkapkan seluruh keluhan yang dialaminya yang kemudian akan diproses oleh petugas yang selanjutnya akan disampaikan jawaban atau balasan secara cepat melalui media massa.

f. Kontak langsung

Pengaduan juga bisa dilakukan dengan metode kontak langsung. Metode ini dapat dilakukan dengan cara mendatangi langsung kantor cabang terdekat dari bank tersebut. Dalam hal ini semua bentuk pengaduan akan sekaligus dikelola oleh petugas bank yang berkuasa dalam mekanisme penyelesaian pengaduan. Kemudian juga di sediakan ruangan khusus untuk nasabah menyampaikan keluhan atau pengaduan tersebut.

## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 Data Umum**

##### **3.1.1 Sejarah Bank Muamalat**

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) mulai merintis karir dalam perjalanan bisnis nya sebagai Bank Syariah pertama yang ada di Indonesia pada tanggal 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Bank Muamalat Indonesia didirikan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) serta pengusaha muslim yang memperoleh dorongan dari pemerintah RI. Semenjak resmi berfungsi pada tanggal 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia giat melakukan inovasi dan meluncurkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *Multifinance Syariah (Al-Ijarah Finance)* yang semuanya menjadi terobosan baru di indonesia. Selain itu pada tahun 2004 Bank Muamalat memperkenalkan produk tabungan instan yang merupakan jenis tabungan pertama yang ada di indonesia yaitu *Shar-e*. Yang kemudian produk *Shar-e Gold Debit Visa* ini diluncurkan pada tahun 2011 dan langsung mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai kartu debit syariah pertama di indonesia yang menggunakan teknologi chip serta sudah memiliki layanan *e-channel* seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan juga *cash management* dan semua produk tersebut menjadi pionir dari produk

syariah di indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia memperoleh izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak *listing* di Bursa Efek Indonesia (BEI). Dan untuk tahun 2003, Bank Muamalat dengan percaya diri memperlihatkan posisinya di industri perbankan dengan melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sejumlah 5 kali dan ini merupakan lembaga perbankan pertama di indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Gerakan perusahaan besar tersebut semakin menegaskan bagaimana kedudukan dari Bank Muamalat Indonesia pada industri perbankan indonesia.

Bersamaan dengan diakui nya kemampuan bank, maka Bank Muamalat semakin membentangkan sayap nya dengan terus memperbanyak jaringan kantor cabangnya di seluruh wilayah indonesia. Di tahun 2009 Bank Muamalat memperoleh izin untuk membuka kantor cabang di negara Kuala Lumpur Malaysia yang kemudian menjadi bank pertama milik indonesia dan juga satu-satunya yang mewujudkan perluasan bisnis nya di Malaysia. Sampai dengan saat ini Bank Muamalat sudah memiliki sejumlah 325 kantor layanan termasuk 1 kantor cabang yang berada di Malaysia. Bank Muamalat juga telah didukung dengan layanan jaringan yang sangat luas untuk menjalankan kegiatan operasionalnya yang terbukti dengan sudah adanya 710 unit mesin ATM Bank Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan juga ATM Prima, serta telah

memiliki 11.000 lebih jaringan ATM yang berada di Malaysia melalui *Malaysia Electronic Payment (MEPS)*.

Hingga usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan *rebranding* terhadap logo bank untuk lebih meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank syariah yang Islami, *Modern*, dan Profesional. Bank Muamalat pun semakin giat untuk merealisasikan beragam bentuk pencapaian serta prestasi yang telah diakui baik secara nasional maupun internasional. Sampai dengan saat ini, Bank Muamalat beroperasi bersama dengan sejumlah anak usahanya dalam memberikan pelayanan terbaiknya yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang bekerja untuk memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang bekerja memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan juga Baitulmaal Muamalat yang bekerja memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Mulai dari tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia terus berkembang untuk menjadi entitas yang semakin baik dan mampu mencapai pertumbuhan ekonomi terutama pada bidang perbankan untuk jangka waktu yang masih panjang. Dengan menggunakan strategi bisnis atau prosedur yang tersusun dengan rapi Bank Muamalat Indonesia akan terus mewujudkan visinya untuk menjadi *“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”*.

### 3.1.2 Visi dan Misi Perusahann

#### 1. Visi Bank Muamalat

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

## 2. Misi Bank Muamalat

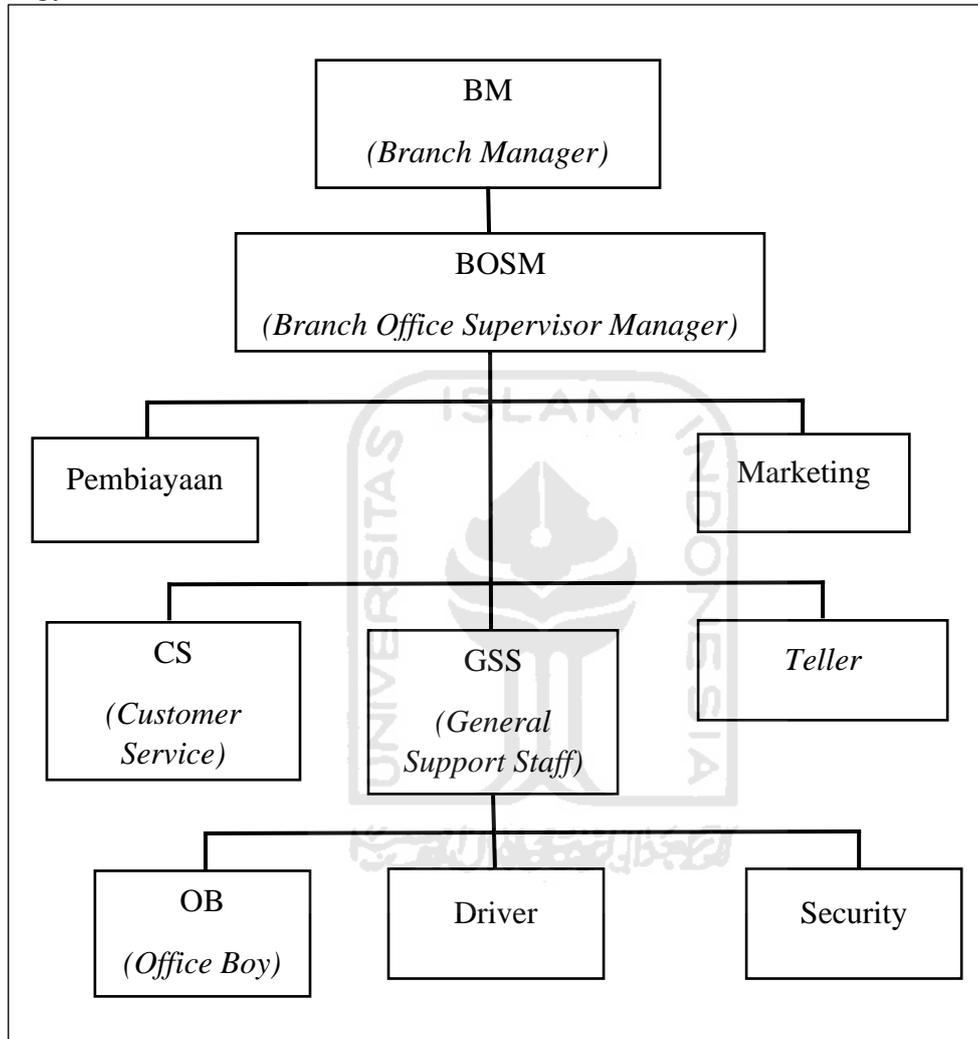
Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penegasan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemegang kepentingan.



### 3.1.3 Struktur Organisasi Bank Muamalat

Berikut ini adalah struktur organisasi yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang

Yogyakarta:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat

Sumber: PT. Bank Muamalat Tbk Kantor Cabang Yogyakarta, 2020.

Berikut ini merupakan penjelasan dari gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Muamalat:

1. *Branch Manager* merupakan seorang pemimpin cabang yang bertanggung jawab untuk mengkoordinasi dan mengawasi semua kegiatan operasional

cabang termasuk perekrutan staf, pelatihan, dan pengawasan. Branch Manager juga memiliki tugas untuk memimpin kegiatan pemasaran dalam kantor cabang, memonitor prosedur operasional manajemen risiko, melakukan observasi terhadap kinerja karyawan.

2. *Branch Office Supervisor Manager* memiliki tugas utama untuk memonitoring bagaimana proses jalannya produksi agar berjalan lancar dan terkendali. jabatan ini juga memiliki tanggung jawab untuk *Organizing, Staffing, Directing*, dan juga *Controlling*.
3. Pembiayaan yaitu memberikan fasilitas penyediaan dana untuk memenuhi kebutuhan pihak-pihak yang merupakan *deficit unit*. Pembiayaan yang diberikan berupa pembiayaan modal kerja, produksi (peningkatan usaha), KPR rumah yang dapat terlaksana sesuai dengan akad yang dipilih.
4. Marketing memiliki tugas utama yaitu untuk melakukan promosi terhadap produk-produk yang di jual. Marketing dibagi menjadi dua yakni marketing Funding dan marketing Lending.
5. *Customer Service* merupakan unit bagian yang selalu berhadapan langsung dengan nasabah dan memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening, menerima dan mengatasi permasalahan yang di sampaikan nasabah atas ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan.
6. *General Support Staf* memiliki tugas untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan melalui pengadaan barang dan jasa yang dibutuhkan. Tugas ini juga mencakup fasilitas dan sumber daya penunjang lain seperti kendaraan

operasional, *office boy*, *cleaning service*, satpam, operator telepon, dan jasa *outsourcing* lainnya.

7. *Teller* bertugas untuk melayani penarikan, transfer, dan penyetoran uang dari pelanggan. Melakukan pemeriksaan kas dan menghitung transaksi harian menggunakan komputer dan mesin penghitung.
8. *Office boy* bertanggung jawab untuk memastikan semua kebutuhan teknis karyawan di kantor terpenuhi dengan baik, memastikan kebersihan perangkat dan ruang kerja karyawan, memastikan kebersihan lingkungan perusahaan.
9. Driver memiliki tanggung jawab penuh terhadap kendaraan perusahaan baik selama pemakaian sehari-hari dan perawatan kendaraan setiap kali di perlukan. Driver bertugas untuk mengantarkan atasan dari perusahaan tersebut saat akan berpergian dan juga mengantarkan karyawan untuk pergi yang berhubungan dengan pekerjaan kantor biasanya pada unit marketing.
10. Security memiliki tugas dan tanggung jawab untuk mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokal bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank. Membukakan pintu, menyambut dan memberikan salam dengan ramah ke setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.

### **3.2. Data Khusus**

#### **3.2.1. *Handling Complaint* pada Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta**

##### **1. Jenis-Jenis *Complaint***

*Complaint* dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:

a. *Complaint* Lisan

*Complaint* lisan adalah proses pengaduan nasabah yang disampaikan dengan cara datang langsung ke kantor cabang yang terdekat untuk bisa langsung menyampaikan keluhan atau pengaduan melalui layanan *Customer Service*. Selain datang langsung ke kantor bank terdekat *complaint* lisan juga bisa dilakukan dengan cara melakukan telepon untuk menyampaikan pengaduan melalui layanan *call center* bank yang sudah tersedia dan telah dipublikasikan oleh pihak bank.

b. *Complaint* Tertulis

*Complaint* tertulis adalah pengaduan nasabah yang disampaikan melalui tulisan yang kemudian dapat dikirim melalui surat, email, dan faxsimile.

Dalam melaksanakan kegiatan operasional perbankan sering terjadi adanya komplain/pengaduan meskipun perusahaan perbankan sudah menerapkan budaya layanan prima. Untuk itu Bank Muamalat diharuskan untuk memiliki strategi dalam melakukan penyelesaian keluhan (*Handling Complaint*) hal tersebut dilakukan agar nasabah merasa bahwa keluhan dapat ditangani dengan baik dan akan membuat nasabah senantiasa tetap loyal kepada bank. Seandainya pengaduan atau keluhan tidak dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya dan secara tepat sesuai dengan prosedur maka dapat menimbulkan kesalahpahaman bahkan bisa terjadi adanya perselisihan antara pihak bank dengan nasabah sehingga dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah.

Dampak paling buruk yang mungkin terjadi dari adanya *Handling complaint* adalah apabila nasabah melakukan pengaduan atau dengan kata lain

menceritakan keluhan yang dihadapi melalui media sosial sehingga dapat di ketahui oleh orang lain dalam media sosial tersebut. Hal ini besar kemungkinan terjadi karena di era millennial seperti sekarang ini orang lebih suka dengan media elektronik seperti media sosial yang dimiliki untuk menceritakan apa yang dialami. Apabila hal seperti ini tidak langsung teratasi dengan baik maka akan membuat masyarakat menjadi kurang percaya dengan pelayanan yang diberikan oleh bank, dan kemudian akan menurunkan reputasi dari bank tersebut sehingga semua ini akan terlihat kurang baik dimata masyarakat lain yang menggunakan jasa perbankan tersebut.

Komplain atau pengaduan yang paling sering terjadi di Bank Muamalat adalah ATM tertelan, uang terdebit, ATM rusak, ATM hilang, dan lupa PIN ATM. Untuk proses penyelesaian ganti kartu ATM sendiri di Bank Muamalat hanya memerlukan waktu satu hari atau dengan kata lain langsung jadi. Di Bank Muamalat sendiri rata-rata mendapatkan pengaduan atau komplain sebanyak 2-3 kasus per bulan untuk setiap cabang nya.

Untuk mengurangi komplain diperlukan tata pengendalian yang tepat, hal-hal yang penting untuk diperhatikan dalam proses tata pengendalian adalah sikap, perilaku, gerakan tubuh, norma dan juga nada bicara yang sopan dan lembut serta ekspresi wajah yang baik dan ceria supaya bisa menyenangkan dan menenangkan hati nasabah. Kecakapan dalam menjelaskan produk-produk bank merupakan salah satu kunci dalam *handling complaint*. Untuk pengurusan pengaduan sendiri memiliki tenggang waktu tertentu pada proses penanganan keluhan. Dimana dalam Bank Muamalat pada saat melakukan proses penyelesaian

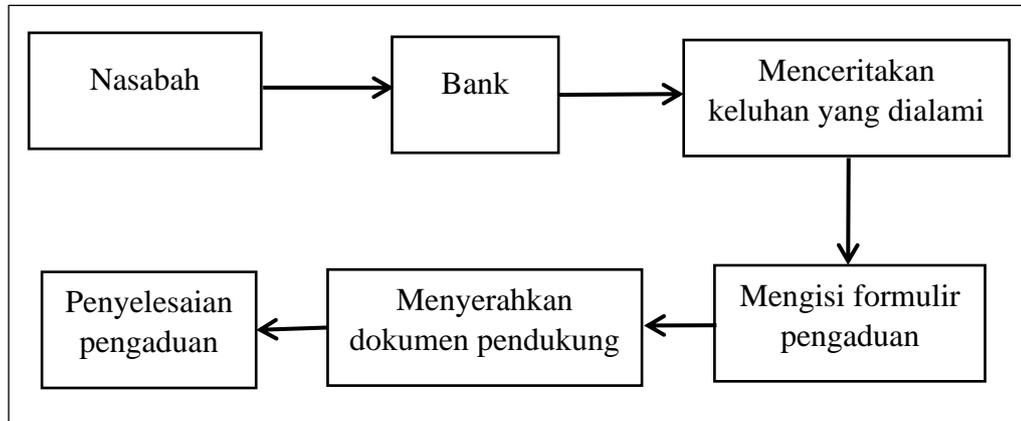
komplain memiliki jangka waktu dua hari kerja untuk pengaduan secara lisan dan empat belas hari kerja untuk penyelesaian pengaduan secara tertulis yang dihitung mulai dari tanggal ketika nasabah mengajukan komplain/pengaduan.

Nasabah yang ingin melakukan pengaduan secara lisan bisa datang langsung ke kantor cabang Bank Muamalat terdekat atau dapat menghubungi layanan Telp di nomor (021) 80666000 atau bisa juga melalui *call center* Bank Muamalat di nomor 1500016. Namun apabila nasabah ingin melakukan pengaduan secara tertulis bisa juga mengirim pengaduan melalui email Bank Muamalat di [Info@bankmuamalat.co.id](mailto:Info@bankmuamalat.co.id) atau bisa juga menyampaikan pengaduan dengan mengirimkan surat resmi melalui pos, maupun faxsimile di nomor Fax (021) 80666001.

### 3.2.2 Prosedur *Handling Complaint* dalam Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta

Prosedur *Handling Complaint* yang ada di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta terbagi menjadi dua jenis sesuai dengan peruntukannya yaitu prosedur *complaint* bagi nasabah dan juga prosedur bagi pihak bank yang berada pada unit *Customer Service*.

a. Prosedur *Complaint* untuk nasabah:



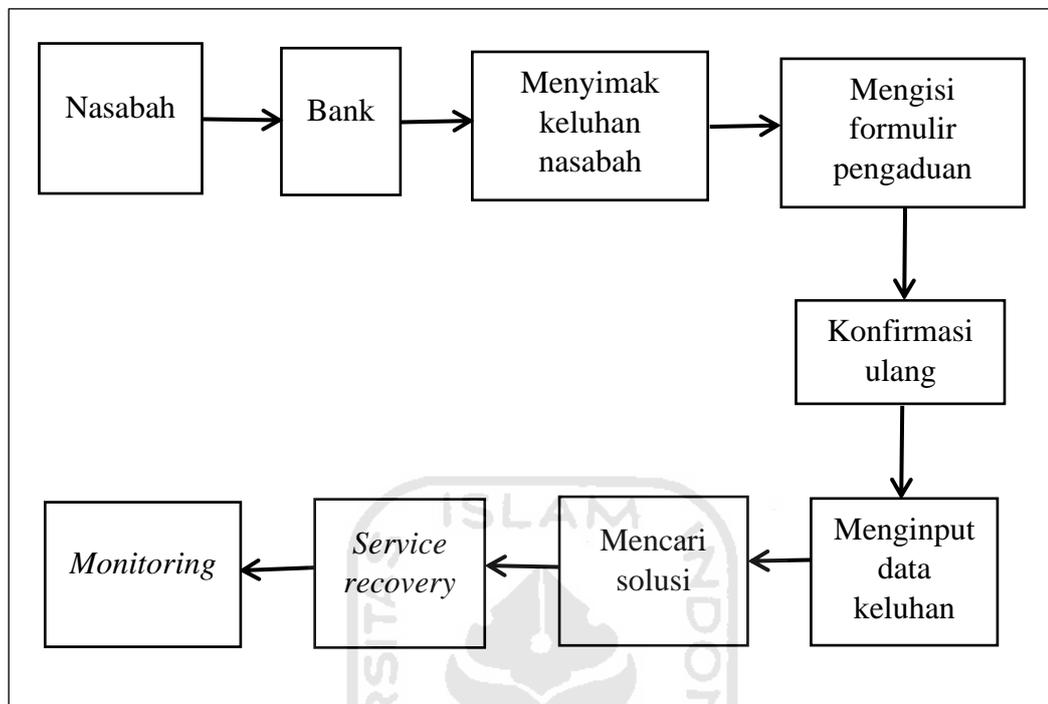
Gambar 3.2 Prosedur *Complaint* untuk nasabah

Sumber: Data Diolah, 2018

Berikut ini adalah penjelasan dari gambar 3.2 Prosedur *Complaint* untuk nasabah:

1. Nasabah datang ke bank dan langsung menuju ke *Customer Service*
2. Nasabah mulai menyampaikan aduan ke seorang *customer service* mengenai hal yang telah di alami, bisa dilakukan secara lisan atau tertulis.
3. Nasabah diminta untuk mengisi formulir pengaduan.
4. Kemudian nasabah diminta untuk menyerahkan dokumen-dokumen pendukung seperti KTP, ATM, dan buku tabungan.
5. Nasabah menunggu untuk proses penyelesaian pengaduan (untuk laporan pengaduan secara lisan memiliki jangka waktu dua hari kerja sedangkan untuk laporan pengaduan secara tertulis memiliki jangka waktu 14 hari kerja).

b. Prosedur *Handling Complaint* pada unit *Customer Service*



Gambar 3.3 Prosedur *Handling Complaint* pada unit *Customer Service*

Sumber: Data Diolah, 2018

Berikut ini adalah penjelasan mengenai gambar 3.3 Prosedur *Handling Complaint* pada unit *Customer Service*:

1. Nasabah mendatangi langsung kantor cabang bank terdekat
2. Nasabah menjelaskan mengenai pengaduan sesuai dengan apa yang dialami kepada petugas *customer service*
3. Pihak *customer service* mendengarkan keluhan nasabah dan membuat catatan penting
4. Sesudah mendengarkan dan menyimak keluhan, petugas *customer service* akan meminta nasabah untuk melakukan pengisian formulir pengaduan

5. Setelah itu, keluhan yang telah disampaikan oleh nasabah akan di konfirmasi ulang oleh petugas *Customer Service*
6. *Customer Service* melakukan scan berkas atau dokumen pendukung dan kemudian memulai untuk penginputan data ke dalam sistem aplikasi pengaduan agar segera di proses
7. Setelah proses penginputan data selesai, *Customer Service* menggali solusi sesuai dengan apa yang di keluhkan nasabah bersama pihak terkait lainnya. Apabila pencarian solusi belum bisa ditemukan dan diselesaikan pada saat itu juga, maka bank akan memohon bantuan kepada pihak pusat untuk penyelesaian keluhan dan meminta waktu kepada nasabah selama 14 hari kerja untuk proses penyelesaian selanjutnya.
8. Petugas *Customer service* melaksanakan *service recovery*. Proses *service recovery* ini dapat dilaksanakan dengan berbagai cara salah satunya adalah dengan memberikan hadiah (*gift*) atau souvenir kepada nasabah supaya nasabah merasa diperhatikan dan akan menambah loyalitas nasabah kepada bank
9. Apabila solusi sudah di dapatkan, maka pihak terkait (*Customer Service*) wajib untuk mengkonfirmasi kembali kepada nasabah, memberitahukan bahwa keluhan yang diadukan oleh nasabah telah terselesaikan dengan baik.

Syarat-syarat dokumen yang diperlukan untuk melakukan pengaduan adalah sebagai berikut:

1. Buku tabungan
2. KTP

3. ATM (jika bukan pengaduan ATM tertelan), dan
4. Mengisi formulir pengaduan nasabah

Berdasarkan dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah” Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta juga memiliki cara tersendiri dalam menerapkan proses penyelesaian pengaduan tersebut.

Berikut ini beberapa prosedur penyelesaian pengaduan dari kasus yang sering terjadi pada Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta :

Tabel 3.1 Komplain yang sering terjadi beserta proses penyelesaiannya

No	Komplain yang Sering Terjadi	Proses Penyelesaian Komplain
1.	Pendebetan rekening melalui mesin ATM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nasabah mengungkapkan pengaduannya secara lisan, dengan mendatangi langsung kantor cabang bank terdekat</li> <li>2. Nasabah menceritakan semua kejadian yang dialami kepada <i>customer service</i></li> <li>3. Seorang <i>Customer Service</i> mendengarkan dan menyimak keluhan nasabah. Ketika sedang mendengarkan keluhan nasabah petugas <i>Customer Service</i> harus bisa membedakan terkait pengaduan yang disampaikan yang mana</li> </ol>

		<p>pengaduan tersebut masuk kedalam jenis pengaduan atau masuk jenis pertanyaan. <i>Customer service</i> juga diminta untuk membuat catatan kecil untuk merangkum semua pengaduan yang disampaikan</p> <p>4. Setelah semua keluhan disampaikan nasabah dan <i>customer service</i> mendengarkan semua pengaduan tersebut, selanjutnya <i>customer service</i> akan meminta nasabah untuk melakukan pengisian formulir pengaduan</p> <p>5. Setelah selesai proses pengisian formulir pengaduan, kemudian <i>customer service</i> akan meminta dokumen pendukung seperti buku tabungan, KTP, bukti setoran/penarikan apabila resi sudah tercetak</p> <p>6. Kemudian <i>customer service</i> melakukan konfirmasi ulang mengenai keluhan yang diadukan nasabah kepada bank</p> <p>7. Setelah melakukan konfirmasi ulang keluhan, seorang <i>customer service</i> akan memulai untuk memasukkan data-data pengaduan kedalam</p>
--	--	---

		<p>suatu sistem aplikasi tertentu</p> <p>8. Kemudian pihak <i>customer service</i> akan mencari solusi dengan melakukan pengecekan sejarah transaksi yang dilakukan nasabah. Jika setelah dilakukan pengecekan dan hasilnya itu memang benar maka pihak bank akan melakukan pendebitan ulang ke nomor rekening nasabah yang bersangkutan.</p> <p>9. Setelah menemukan solusi atau jalan keluar yang tepat maka <i>customer service</i> akan melaksanakan monitoring kepada nasabah bahwa keluhan yang diadukan sudah diselesaikan.</p>
2.	Lupa PIN ATM	<p>1. Nasabah mengungkapkan pengaduannya secara lisan, dengan mendatangi langsung kantor cabang bank terdekat</p> <p>2. Nasabah menceritakan semua kejadian yang dialami kepada <i>customer service</i></p> <p>3. Seorang <i>customer service</i> mendengarkan dan menyimak keluhan yang disampaikan oleh nasabah. Ketika sedang mendengarkan dan memperhatikan keluhan nasabah <i>customer</i></p>

		<p><i>service</i> harus bisa membedakan terkait pengaduan yang disampaikan yang mana pengaduan tersebut masuk kedalam jenis pengaduan atau masuk jenis pertanyaan. <i>Customer service</i> juga diminta untuk membuat catatan kecil untuk merangkum semua pengaduan yang disampaikan</p> <p>4. Setelah semua keluhan disampaikan nasabah dan <i>customer service</i> mendengarkan semua pengaduan tersebut, selanjutnya <i>customer service</i> akan meminta nasabah untuk melakukan pengisian formulir pengaduan yang di keluhkan oleh nasabah</p> <p>5. Kemudian <i>customer service</i> melakukan konfirmasi ulang mengenai keluhan yang diadakan oleh nasabah kepada bank</p> <p>6. Setelah melakukan konfirmasi ulang keluhan, seorang <i>customer service</i> akan memulai untuk memasukkan data-data pengaduan kedalam suatu sistem aplikasi tertentu</p> <p>7. <i>Customer service</i> akan membantu nasabah untuk mengaktifkan PIN ATM yang baru dan meminta</p>
--	--	---

		<p>nasabah untuk menyiapkan nomor PIN baru yang akan digunakan untuk transaksi kartu ATM</p> <p>8. Setelah menemukan solusi yang tepat maka seorang <i>customer service</i> akan melaksanakan monitoring kepada nasabah bahwa keluhan yang diadukan sudah terselesaikan dengan baik.</p>
3.	Kartu ATM Hilang	<p>1. Nasabah mengungkapkan pengaduannya secara lisan, dengan mendatangi langsung kantor cabang terdekat</p> <p>2. Nasabah menceritakan semua kejadian yang dialami kepada <i>customer service</i></p> <p>3. Seorang <i>customer service</i> mendengarkan dan menyimak keluhan nasabah. Ketika sedang mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh nasabah <i>customer service</i> harus bisa membedakan terkait pengaduan yang disampaikan yang mana pengaduan tersebut masuk kedalam jenis pengaduan atau masuk jenis pertanyaan. <i>Customer service</i> juga diminta untuk membuat catatan kecil untuk merangkum semua pengaduan yang disampaikan</p>

		<p>4. Setelah nasabah menceritakan semua keluhannya, selanjutnya <i>customer service</i> akan meminta nasabah untuk melakukan pengisian formulir pengaduan dan meminta kepada nasabah untuk menyerahkan dokumen pendukung seperti buku tabungan, KTP dan atau dokumen lainnya</p> <p>5. Kemudian <i>customer service</i> melakukan konfirmasi ulang mengenai keluhan yang diajukan oleh nasabah</p> <p>6. Setelah melakukan konfirmasi ulang keluhan, seorang <i>customer service</i> akan memulai untuk melakukan input data pengaduan kedalam suatu sistem aplikasi tertentu dan melakukan pemblokiran terhadap kartu ATM yang hilang</p> <p>7. Setelah pemblokiran selesai <i>customer service</i> akan membuatkan kartu ATM yang baru untuk nasabah dan nasabah diminta untuk membuat pin ATM yang baru demi keamanan dalam bertransaksi dan nasabah diminta untuk menunggu beberapa saat selama proses pembuatan kartu ATM</p> <p>8. Setelah mendapatkan solusi yang tepat, maka</p>
--	--	---

		seorang <i>customer service</i> akan melaksanakan monitoring kepada nasabah bahwa keluhan yang diadukan sudah terselesaikan dengan baik.
--	--	--

Sumber: Data Diolah, 2020



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil pemaparan sebelumnya terdapat beberapa hal yang dapat ditarik kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. *Handling Complaint* merupakan ungkapan rasa kecewa atas ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Pada pelaksanaan *Handling Complaint* Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta sudah mengikuti standar yang di keluarkan oleh Bank Indonesia dan sudah terealisasi dengan baik.
2. Prosedur *Handling Complaint* dalam Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta adalah sebagai berikut:
  - a. Nasabah datang ke Bank dan menuju ke bagian *Customer Service*
  - b. Nasabah menyampaikan pengaduan dan *customer service* akan mendengarkan dan menyimak keluhan yang disampaikan dan membuat catatan-catatan penting
  - c. Nasabah diminta untuk mengisi formulir pengaduan
  - d. *Customer service* mengkonfirmasi kembali pengaduan terkait waktu, tempat, dan masalah pengaduan
  - d. *Customer service* menginput data
  - e. *Customer service* mencari solusi terkait masalah pengaduan
  - f. *Customer service* Melakukan *service recovery* kepada nasabah

- g. Mengkonfirmasi ulang kepada nasabah terkait pengaduan bahwa pengaduan telah terselesaikan dengan baik

#### 4.2 Saran

Selama melaksanakan kegiatan magang di Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta terdapat beberapa saran yang berguna untuk kemajuan Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta antara lain sebagai berikut:

1. Diharapkan Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan *Handling Complaint* dengan baik dalam menangani setiap masalah yang di adukan oleh nasabah. Hal tersebut bisa dilakukan dengan mengacu pada SOP yang diterapkan pada Bank Muamalat Kantor Cabang Yogyakarta.
2. Agar pelaksanaan prosedur *Handling Complaint* dapat berjalan dengan baik dan lancar maka dibutuhkan evaluasi secara berkala mengenai bagaimana pelaksanaan prosedur tersebut dalam menganangi komplain. Hal tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana implementasi yang di lakukan oleh Bank Muamalat dan untuk meminimalisir terjadinya hal-hal yang kurang baik terjadi lagi pada saat melaksanakan prosedur *Handling Complaint* tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, D. F. (2019). *Manajemen Bank*. CV. Penerbit Qiara Media.
- Barata, A. A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Bustari Muchtar, R. R. (2016). *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: KENCANA.
- Bank Muamalat Indonesia. (2016). *Tentang Muamalat*. Di akses pada tanggal 1 April 2020, pukul 09.35 WIB, Dari PT Bank Muamalat Tbk: <https://www.bankmuamalat.co.id>
- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Perbankan/Regulasi/Undang-Undang*. diperoleh pada tanggal 9 April 2020, Dari [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id): Undang-Undang-Nomor-21-Tahun-2008-Tentang-Perbankan-Syariah
- Otoritas Jasa Keuangan. *Perbankan/Regulasi/Undang-Undang*. diperoleh pada tanggal 16 April 2020, Dari [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id): undang-undang-nomor-7-tahun-1992-tentang-perbankan-sebagaimana-diubah-dengan-undang-undang-nomor-10-tahun-1998
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/ Tahun 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Saleh, A. M. (2010). *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Sholihin, A. I. (2010). *Pedoman Umum Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Thomas S. Kaihatu, A. D. (2015). *Manajemen Komplain*. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET.

**FORMULIR PERMINTAAN DAN PENGADUAN NASABAH**  
**CUSTOMER REQUEST & COMPLAINT FORM**

Bank Muamalat

PERMINTAAN Request  
 PENGADUAN Complaint  
 NASABAH Customer  
 NON NASABAH Non Customer

Nomor Registrasi Registration Number \_\_\_\_\_  
 Cabang Branch \_\_\_\_\_ Tanggal Date \_\_\_\_\_  
 (data harap ditulis jelas dan terbaca, serta diberi tanda ✓ untuk pilihan dalam kotak)  
 (fill data clearly and legibly and mark with ✓ for choice in the box)

**IDENTITAS NASABAH / CUSTOMER IDENTITY**

NAMA SESUAI IDENTITAS Name as Identity IDENTITAS Identity	<input type="checkbox"/> KTP <input type="checkbox"/> SIM <input type="checkbox"/> PASPOR <input type="checkbox"/> KIM/KITAS <input type="checkbox"/> Lainnya	ALAMAT SESUAI IDENTITAS DAN LENGKAP Address as per Identity and complete NO : RT/RW : /
NOMOR IDENTITAS Identity Number	DESA/KELURAHAN Sub District	KECAMATAN District
NAMA GADIS IBU KANDUNG Mother's Maiden Name	KOTA/KABUPATEN City	PROPINSI Province
TEMPAT LAHIR Place of Birth	HANDPHONE Mobile Phone	TELEPON Phone Number
TANGGAL LAHIR Date of Birth d / m / y	EMAIL Email	KODE POS Postal Code
NOMOR REKENING Account Number		
NOMOR KARTU KREDIT Debit Card Number		

**PERMINTAAN / REQUEST**

Permintaan / Request	Kartu Debit	Internet Banking	Mobile Banking	Permintaan lainnya / Other request
Blokir / Blocking				
Aktivasi Fasilitas / Activate				
Hapus Fasilitas / Delete				
Ganti Kartu / Card Replacement				
Lainnya / Others				

**PENGADUAN / COMPLAINT**

	<input type="checkbox"/> Kartu Debit	<input type="checkbox"/> Internet Banking	<input type="checkbox"/> Mobile Banking	<input type="checkbox"/> CMS
Tanggal Transaksi Transaction Date				
Waktu Transaksi Transaction Time				
Lokasi Transaksi Transaction Location				
Nominal Transaksi Transaction Account				

TABUNGAN Saving Account  
 GIRO Current Account  
 DEPOSITO Time Deposit  
 PEMBIAYAAN Financing  
 LAYANAN Service  
 LAINNYA Other

**Deskripsi Lainnya / Other Description**

\_\_\_\_\_

Saya menyatakan bahwa seluruh data isian dan pilihan yang saya berikan adalah benar dan menyetujui biaya yang ditetapkan oleh PT Bank Muamalat Indonesia, Tbk. (apabila ada) untuk permintaan diatas.  
 I certify that the above mentioned data is correct and approve all bank charge for the request above (if any).  
 Formulir ini merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan formulir pembukaan rekening yang telah saya tandatangani sebelumnya.

- Dokumen Pendukung  
 Enclosed Document
- Copy Bukti Transaksi Belanja / ATM  
Sales Draft/ATM receipt
  - Copy Rekening Koran  
Account Statement
  - Copy KTP dan Buku Tabungan  
Copy of Identity Card & Saving Pass Book
  - Dokumen Lainnya  
Other Document

NASABAH Customer
TANGGAL Date
TANDA TANGAN Signature

**DIISI OLEH BANK / FILLED BY BANK**

DITERIMA OLEH / Received By TANGGAL Date	Tindak Lanjut / Follow Up	Tindak Lanjut Selesai / Closed TANGGAL Date	Nomor CIF CIF Number
TANDA TANGAN Signature		TANDA TANGAN Signature	Perkiraan waktu penyelesaian pengaduan Problem solving time estimation .....hari/day

No. : 216 /BMI-JOG/VI/2020

Yogyakarta, 05 Juni 2020  
13 Syawal 1441 H

Kepada Yth :  
**Anita Lupitasari**  
Jurusan Keuangan dan Perbankan  
Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia  
Di –  
D. I. Yogyakarta

Perihal : Keterangan Magang

*Assalamu'alaikum wr wb,*

Semoga kita selalu dalam lindungan Allah SWT, dan senantiasa dapat menjalankan aktivitas sehari-hari dengan baik. Amin.

Berikut ini kami menyampaikan bahwa telah dilakukan Program Magang sebagai berikut :

Nama Mhs : Anita Lupitasari  
NIM : 17213025  
Jurusan : Keuangan dan Perbankan  
Fakultas : Bisnis dan Ekonomika  
Masa Magang : 24 Februari 2020 – 17 September 2020

Demikian Surat Keterangan ini disampaikan, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum wr wb,*

PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK.  
CABANG YOGYAKARTA



Bank Muamalat  
CABANG YOGYAKARTA

Deddy Setianto  
Business Development Manager