

PROSEDUR *HANDLING COMPLAINT* PADA BANK SYARIAH MANDIRI

CABANG AMBARUKMO

Laporan Magang



Disusun Oleh:

Afri Yani Marfuah

15213031

**Program Studi Perbankan dan Keuangan
Program Diploma III Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Indonesia
2018**

Laporan Magang

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan
jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia**

Disusun Oleh:

Afri Yani Marfuah

15213031

Program Studi Perbankan dan Keuangan

Program Diploma III Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Indonesia

2018

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN MAGANG
PROSEDUR *HANDLING COMPLAINT*
PADA BANK SYARIAH MANDIRI
CABANG AMBARUKMO



Di Susun Oleh :
Nama : Afri Yani Marfuah
No Mahasiswa: 15213031
Jurusan : Perbankan dan Keuangan

Telah disetujui oleh Dosen pembimbing
Pada Tanggal : 09 April 2018

Dosen Pembimbing


Ditanda Tangan E.A.
(.....)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

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

Yogyakarta, 13 April 2018

Penulis



AFRI YANI MARFUAH

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Shalawat serta salam kepada Nabi dan Rasul Muhammad SAW, beserta segenap keluarga, sahabat dan umat-Nya insyaallah kita ada dalamnya. Karena rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul **“Prosedur *Handling Complaint* Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Ambarukmo”**

Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat ketentuan kelulusan Program Diploma III Universitas Islam Indonesia. Penulis sangat sadar bahwa laporan yang dibuat masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar kedepannya lebih baik lagi.

Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dorongannya diantaranya :

1. Dra. Nur Fauzia, MM, selaku Ketua Program Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dityawarman El Aiyubbi, S.E., M.E.K. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, saran, serta bimbingan dengan penuh kesabaran sehingga Laporan Magang ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah membekali ilmu sehingga penulis serta staff Diploma III Ekonomi yang membantu dalam menyelesaikan Laporan Magang hingga ke tahap akhir.

4. Bapak Abdul Ghazali yang memberikan izin untuk melaksanakan magang di Bank Syariah Mandiri Cabang Ambarukmo.
5. Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Ambarukmo yang telah memberikan waktunya kepada penulis untuk bertanya lebih jauh tentang isi Laporan Magang.
6. Untuk kedua orang tua, Suwardi dan Almahrumah Ibu Wartini tercinta meskipun ibu tak lagi ada tapi ibu adalah penyemangat terbesar, Mas Ayyas, Mbak Mifta, Adek Iqbal, Adek Kiki, Adek Khaira, tiada kata yang dapat penulis ucapkan selain terimakasih yang tak terbalas untuk semua pengorbanan, baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dan Laporan Magang ini dengan baik. Semoga menjadi berkah buat kita semua dan semoga Allah SWT membalas semua kebaikan kalian.
7. Untuk seluruh keluarga yang selalu bersedia mendukung baik dalam segala aspek baik itu dukungan moril ataupun materil, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan dengan baik hingga tahap akhir.
8. Untuk semua teman-teman Diploma III Ekonomi, khususnya untuk prodi Perbankan dan Keuangan yang telah bersama-sama berlayar untuk menimba ilmu perkuliahan sembari berbagi cerita satu dengan yang lainnya, terimakasih juga kepada teman-teman yang menyemangati selama melakukan magang dan Laporan Magang.

9. Untuk teman rasa saudara kandung saya Nova, Galuh, Nisfa terimakasih untuk segala dukungan dan semangatnya, terimakasih karena kalian telah menjadi tempat segala rasa selama perkuliahan berlangsung, semoga Allah membalas semua kebaikan kalian.

Dan terakhir penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak-pihak yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan penulisan laporan ini dan yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Semoga Laporan Magang ini memberikan manfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 13 April 2018

Penulis,



Afri Yani Marfuah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Dasar Pemikiran	1
1.2 Tujuan Magang.....	2
1.3 Target Magang	3
1.4 Bidang Magang	3
1.5 Lokasi Magang	3
1.6 Jadwal Magang.....	4
1.7 Sistematika Penulisan Laporan	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Bank.....	6
2.2 Pelayanan dalam Perbankan	10
2.3 Handling Complaint	11
BAB III ANALISA DESKRIPTIF	22
3.1 Data Umum	22
3.2 Data Khusus	39
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	47
4.1 Kesimpulan.....	47
4.2 Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Magang	4
Tabel 3.1 Komplain Yang Sering terjadi	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Ambarukmo.....	24
Gambar 3.2.1 Prosedur <i>Handling Complaint</i> Pada Unit <i>Customer Service</i>	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang.....	51
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran

Bank merupakan lembaga keuangan yang aktifitasnya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali ke masyarakat yang membutuhkan dana guna untuk mensejahterakan masyarakat. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Dalam melaksanakan kegiatannya bank memiliki dua fungsi utama yaitu, menghimpun dana dan menyalurkan dana. Menghimpun dana dalam bentuk tabungan, deposito dan giro, sedangkan menyalurkan dana dalam bentuk kredit.

Dalam menjalankan aktifitasnya, unit layanan yang ada pada bank selalu berinteraksi langsung dengan nasabah. Terutama pada bagian *Teller*, *Customer Service*, dan *Marketing*. Dalam hal ini, bank harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenangkan persaingan di pasar. Untuk memenangkan persaingan tersebut bank harus mengembangkan konsep kualitas pelayanan nasabah. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan loyalitas nasabah yang sudah ada dan menambah nasabah baru (Ikatan Bankir Indonesia, 2014). Jika bank melakukan pelayanan yang tidak baik bagi nasabah akan menimbulkan masalah bagi bank itu sendiri.

Seperti halnya ketika pelayanan buruk maka pasti nasabah akan melakukan komplain serta citra perusahaan pun menurun.

Komplain atau pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank (Bank Indonesia, 2005). Ketika hal itu terjadi, maka bank harus segera melakukan *handling complaint* tersebut agar loyalitas nasabah kembali dan citra perusahaan tetap terjaga.

Handling complaint adalah kesempatan mempererat hubungan dan menciptakan loyalitas (Yessy Arianty & Lestari Ningsih, 2010). Dimana ketika dalam *handling complaint* ini harus dilakukan dengan cara yang baik dan benar. Pada saat penanganan keluhan hal yang harus di perhatikan adalah *empaty, quick response, apology, credibility, attentiveness* (IBI, 2014). Hal ini di atur dalam peraturan Bank Indonesai Nomor: 7/7/2005 tentang penyelesaian pengaduan nasabah.

Berdasarkan latar belakang yang ditulis, maka tugas akhir ini mengambil judul **“Prosedur *Handling Complaint* pada Bank Syariah Mandiri”**.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan dari pelaksanaan magang di Bank Syariah Mandiri ini adalah :

1. Mengetahui tentang *handling complaint* beserta prosedurnya pada unit *customer service* Bank Syariah Mandiri.

1.3 Target Magang

Target dari pelaksanaan magang di Bank Syariah Mandiri adalah :

1. Dapat menjelaskan dan memahami tentang *handling complaint* dan prosedurnya pada pemahaman *customer service* Bank Syariah Mandiri.

1.4 Bidang Magang

Kegiatan magang dilaksanakan langsung dengan bidang yang berkaitan dengan nasabah yaitu, bagian *customer service* yang memiliki tugas memberikan informasi kepada calon nasabah, melayani pembukaan rekening, *handling complaint*, dan tugas lain yang ditunjuk oleh atasan.

1.5 Lokasi Magang

Lokasi magang akan dilakukan di Bank Syariah Mandiri cabang pembantu Ambarukmo adalah :

Jl. Laksda Adisucipto No. 167, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta Telp. (0274) 484202

1.6 Jadwal Magang

Magang akan dilaksanakan selama 1 bulan (4 minggu). Magang di mulai pada tanggal 26 Februari 2018 – 26 Maret 2018. Rangkaian kegiatan magang dapat dilihat pada table 1.1.

Tabel 1.1 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Magang

No	Kegiatan	Februari			Maret				April				Mei			
		26	27	28	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penulisan TOR															
2	Pengajuan TOR Pada Dosen Pembimbing															
3	Pelaksanaan Kegiatan Magang															
4	Penyusunan Laporan Magang															

1.7 Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika penulisan laporan magang ini secara garis besar terdiri dari empat bab yang berisikan :

A. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pengantar berisikan dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan tugas akhir.

B. BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bab berisi tentang dasar-dasar teori yang melandasi permasalahan, dan digunakan untuk pemecahan masalah pada judul laporan.

C. BAB III ANALISA DESKRIPTIF

Bab ini merupakan bab yang membahas tentang gambaran umum perusahaan, yakni sejarah, visi dan misi perusahaan, budaya kerja, struktur organisasi perusahaan dan data-data lain yang berhubungan dengan pelaporan hasil pelaksanaan magang.

D. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab bagian penutup dari penyusunan laporan magang ini. Berisi kesimpulan yang diambil oleh penyusun dari data-data yang didapatkan dari Bank Syariah Mandiri maupun dari bahan bacaan yang berhubungan dengan laporan magang ini, serta membuat saran demi perkembangan dan kemajuan Bank Syariah Mandiri.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Bank

2.1.1 Pengertian Bank

Pengertian bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Sedangkan menurut Dr. Kasmir (2012), bank merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang keuangan, artinya aktivitasnya perbankan selalu berkaitan dalam bidang keuangan.

Menurut Muhammad (2005), bank adalah lembaga perantara keuangan atau yang biasa disebut *financial intermediary*, yang artinya bank adalah sebuah lembaga yang terkait dengan masalah uang, yang merupakan alat pelancar terjadinya perdagangan yang utama.

Pengertian bank syariah menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah.

2.1.2 Jenis Bank

Pembagian jenis bank sesuai dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 terdapat dua jenis bank yaitu:

A. Bank Umum

Bank umum adalah bank yang kegiatan usahanya dilakukan secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah. Bank umum dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dalam menjalankan aktivitasnya bank umum dibedakan menjadi dua, yaitu bank umum konvensional dan bank umum syariah.

Pada dasarnya yang membedakan dari kedua bank tersebut hanyalah pedomannya. Dimana bank umum konvensional berpedoman pada Undang-Undang. Sedangkan bank umum syariah berpedoman pada Undang-Undang, Al-Qur'an dan Al-Hadist. Menurut Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, bank syariah adalah bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah.

B. Bank Pengkreditan Rakyat

Bank Pengkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang menghimpun dan menyalurkan dana, tetapi tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Dalam menjalankan kegiatan usahanya dilakukan secara konvensional atau prinsip syariah.

2.1.3 Fungsi Bank

Fungsi bank antara lain adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana, hal itu berarti bank sebagai perantara pihak yang memiliki kelebihan dana dengan pihak yang memerlukan dana (Totok dan Sigit, 2006).

2.1.4 Unit Kerja Bank

Bank adalah suatu badan usaha yang terdiri dari banyak orang, saling bekerjasama untuk mencapai satu tujuan. Agar tujuan tersebut tercapai bank harus

membuat struktur organisasi yang baik. Salah satunya adalah dengan adanya pembagian *back office* dan *front office*, sehingga dapat melayani nasabah dengan cepat dan efisien. Penjelasan keduanya antara lain:

A. *Back Office*

Back office adalah bagian dari organisasi bank yang para karyawannya tidak berinteraksi langsung dengan nasabah. Unit yang berada dalam *back office* yaitu pembukuan, audit, dan sumber daya manusia.

B. *Front Office*

Front office adalah bagian dari organisasi bank yang para karyawannya berinteraksi langsung dengan nasabah. Dimana setiap karyawannya diberikan otorisasi terhadap pekerjaan. Hal ini bertujuan agar membuat karyawan meningkatkan pelayanannya kepada nasabah. Unit yang berada dalam *front office* yaitu *teller*, *customer service*, dan marketing.

2.1.5 Produk dan Layanan Bank Syariah

A. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

Dalam produk penghimpunan dana ini terbagi lagi dalam dua prinsip yaitu:

1. Produk Penghimpun Dana dengan Prinsip *Wadi'ah*

Produk penghimpun dana dengan prinsip *wadi'ah* adalah produk yang sifatnya hanya titipan. Dimana nasabah bertindak sebagai yang meminjamkan uang, dan bank sebagai pihak yang dipinjami. Dalam prinsip *wadi'ah* ini diterapkan pada dua produk yaitu giro *wadi'ah*, dan tabungan *wadi'ah*.

2. Produk Penghimpunan Dana dengan Prinsip *Mudharabah*

Produk penghimpunan dana dengan prinsip *mudharabah* adalah produk yang sifatnya nasabah sebagai pihak yang memiliki dana dan bank bertindak sebagai pengelola dana. Dimana jika terjadi keuntungan dibagi sesuai kesepakatan. Jika terjadi kerugian yang di sebabkan bukan karena pengelola maka pemilik dana yang akan menanggung. Jika kerugian terjadi karena pengelola maka pihak pengelola yang akan bertanggung jawab. Dalam prinsip *mudharabah* ini diterapkan pada dua produk yaitu tabungan, dan deposito.

B. Produk Penyaluran Dana (*Financing*)

Dalam produk ini bank menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan kepada nasabah. Produk pembiayaan nasabah dibagi menjadi tiga prinsip yaitu, jual beli, sewa, dan bagi hasil.

C. Produk Jasa

Bank syariah dalam menjalankan aktivitasnya, selain melakukan aktivitas menghimpun dan menyalurkan dana, bank syariah juga melakukan layanan jasa perbankan kepada nasabah (IBI, 2014). Produk jasa dalam perbankan yaitu :

1. Jasa *remittance/payment* yang terdiri dari transfer, inkaso, kliring, BI-RTGS, *traveller cheque*
2. *Bank Garansi*
3. *Safe Deposit Box (SBD)*
4. *Elektronik Banking (e-chanel)*
5. Transaksi jual beli valuta asing (*Bank Notes*)

6. Transaksi keuangan bank (*custodian*)

2.2 Pelayanan dalam Perbankan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen (Chusnul Chotimah, 2014). Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang di berikan untuk nasabah, yang memiliki sifat tidak berwujud dan tidak dapat dilayani (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

2.2.2 Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemah dari istilah *service excellent* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik (IBI, 2014). Dalam hal ini bank harus memberikan pelayanan secara maksimal kepada nasabah dan juga harus mengatasi segala keluhan nasabah dengan baik. Pelayanan yang baik akan menimbulkan kesan yang baik kepada nasabah dan meningkatkan loyalitas nasabah. Hal tersebut juga mencerminkan pendekatan antara petugas bank dengan nasabah. Pelayanan prima yang baik adalah pelayanan prima yang dilakukan dengan ramah, cepat, tepat, dan nyaman sehingga memenuhi kepuasan atau harapan nasabah, bahkan melebihi apa yang diharapkan nasabah (IBI, 2014).

2.2.3 Nasabah (*Customer*)

Menurut Undang-Undang Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, Nasabah adalah pihak yang menggunakan

jasa Bank, termasuk pihak yang tidak memiliki rekening namun memanfaatkan jasa Bank untuk melakukan transaksi keuangan.

2.3 Handling Complaint

2.3.1 Pengertian Complaint

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

Keluhan atau komplain pelayanan adalah merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan.

Keluhan muncul karena adanya perbedaan persepsi dan harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga apa yang diharapkan pengguna layanan kurang sesuai atau tidak diberikan oleh pemberi layanan (Akh Muwafik Saleh, 2010).

Menurut Endar Sugiarto, keluhan pelanggan dapat dikategorikan menjadi empat macam yaitu keluhan mekanikal, keluhan akibat karyawan perusahaan, keluhan berkaitan dengan pelayanan dan keluhan yang aneh (M. Nur Rianto Al Arif, 2010).

2.3.2 Tujuan Keluhan

Menurut Lovelock, dan Wirtz Mussry (2011:118), terdapat empat tujuan utama keluhan pelanggan antara lain :

A. Mendapatkan restitusi dan kompensasi

Konsumen sering mengeluh untuk memulihkan beberapa kerugian ekonomi dengan mencari pengambilan dana, kompensasi, dan atau meminta dilakukan layanan lagi.

B. Melampiaskan kemarahan mereka

Beberapa pelanggan mengajukan keluhan untuk membangun kembali harga diri dan atau untuk melampiaskan kemarahan atau rasa frustrasi. Ketika proses pelayanan terlalu birokratis dan tidak masuk akal, atau ketika petugas bank kasar, harga diri atau rasa keadilan pelanggan tersebut bisa terpengaruh secara negatif. Dan mereka bisa saja menjadi marah secara emosional.

C. Bantuan untuk meningkatkan layanan

Ketika pelanggan sangat terlibat dengan layanan, mereka memberikan maupun umpan balik untuk mencoba dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan pelayanan.

D. Alasan Altruistic

Nasabah ingin mencegah pelanggan lain agar tidak mengalami masalah yang sama terhadap dirinya.

2.3.3 Penyebab dan Manfaat Komplain

A. Penyebab dan alasan munculnya komplain yaitu :

1. Adanya ketidakpuasan nasabah atas produk atau jasa
2. Kegagalan pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan
3. Rendahnya respon aparat pelayanan atas keluhan pelanggan

4. Pelayanan tidak efisien
5. Banyak pelayanan yang tertunda
6. Ketidak-sopanan atau tidak ramah dalam penyediaan layanan
7. Penyediaan layanan tidak respon terhadap kebutuhan dan keinginan serta harapan pelanggan
8. Pelayanan yang diberikan kasar atau tidak membantu

B. Manfaat komplain yaitu :

1. Perusahaan akan semakin tahu kelemahan atau kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah
2. Dengan adanya komplain, perusahaan akan tahu dimana letak pelayanan yang harus diperbaiki
3. Sebagai alat introspeksi bagi bank untuk selalu mendengarkan keluhan nasabah
4. Mempermudah perusahaan untuk meningkatkan mutu pelayanan
5. Menangani nasabah dengan cepat membuat nasabah merasa diperhatikan
6. Penanganan komplain yang baik dan benar akan meningkatkan loyalitas nasabah
7. Dapat meningkatkan rasa percaya dan kesetiaan nasabah kepada perusahaan

2.3.4 Aspek Penting *Handling Compalint*

Bebrapa aspek penting dalam penanganan keluhan nasabah antara lain :

A. *Good Will*

Yaitu ada niat baik pemimpin perusahaan dalam menerima dan mengelola keluhan nasabah melalui kebijakan yang dapat dijadikan dasar dalam mengelola keluhan.

B. *Mekanisme*

Yaitu adanya alur dan prosedur yang jelas dan mudah sehingga antara nasabah dan pihak petugas tidak sulit untuk memantau perkembangan komplain yang disampaikan.

C. *Infrastruktur*

Yaitu berupa sarana dan prasaran untuk mendukung komplain tersebut. Misalnya tempat khusus tim pengelola pengaduan, kotak pengaduan, kuisioner, formulir komplain/saran, web dan sebagainya.

D. *Attitude*

Yaitu sikap yang harus ditunjukkan oleh petugas saat menanggapi keluhan nasabah.

2.3.5 Metode Penyampaian Komplain

Bank Indonesia sebagai wadah yang mengelola seluruh operasional perbankan maka bank Indonesia sangat menaruh perhatiannya dalam penyelesaian penanganan keluhan. Sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah” harus ditindaklanjuti untuk dicarikan jalan keluar

yang terbaik. Dalam memproses penanganan keluhan bank memiliki dua cara yaitu secara lisan dan tertulis. Dimana bank di berikan waktu dua hari untuk memberikan tanggapan atas pengaduan nasabah secara lisan, jika pada waktu yang di berikan bank belum bisa memberikan tanggapan maka bank wajib memberikan surat tertulis pada nasabah yang mana isinya adalah pengaduan yang di adukan oleh nasabah telah diterima dan sedang dalam proses penyelesaian. Dan ketika pengaduan dilakukan secara tertulis maka bank wajib menyelesaikan pengaduan dalam waktu paling lambat dua puluh hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan tertulis (IBI, 2014). Keluhan nasabah dapat diterima oleh seorang petugas *Customer Service* secara tertulis yaitu bisa melalui kotak pos, email dan facsimile dan secara lisan yaitu dengan cara nasabah melakukan kontak langsung dan mengisi formulir atau lisan tanpa tatap muka dengan cara diterima melalui telepon maupun SMS. Berikut adalah uraian dari beberapa metode yang bisa dilalui oleh nasabah untuk menyampaikan pengaduan mereka kepada pihak Bank (Akh Muwafik Saleh, 2010). Diantaranya adalah :

A. Telepon

Komplain telepon ini bisa disampaikan langsung melalui hubungan telepon langsung kepada pejabat yang menangani keluhan dengan cara nasabah diminta untuk menghubungi nomor-nomor telepon tertentu yang telah dipublikasikan sebagai tempat untuk melakukan pengaduan.

B. SMS

Perkembangan teknologi saat ini, pengaduan menggunakan via SMS pun sudah bisa dilakukan. Institusi dapat menyebarkan dan mempublikasikan nomor HP tertentu yang ditugaskan untuk menangani keluhan.

C. Faximile

Pengaduan melalui faximile ini bisa dilakukan oleh nasabah melalui faximile kantor. Faximile ini apabila nasabah berkeinginan menyampaikan keluhannya secara tertulis dan panjang lebar sehingga terdapat dokumentasi yang ingin disampaikan.

D. Surat Pos

Komplain melalui surat ini juga bisa dilakukan oleh nasabah dengan cara mengirim ke alamat kotak pos yang telah dipublikasi melalui media massa.

E. Email atau Media Pengaduan Online

Komplain melalui email atau media pengaduan online yaitu menyediakan ruang website perusahaan untuk nasabah menyampaikan semua keluhannya yang di kelola oleh petugas yang diberi jawaban secara cepat melalui media massa.

F. Kontak langsung

Kontak langsung yaitu dikelola langsung oleh petugas yang berwenang dalam proses pengaduan. Serta disediakan tempat juga untuk melakukan pengaduan tersebut.

2.3.6 Prosedur Penanganan Komplain

Prosedur penanganan keluhan nasabah, dalam buku Akh Muwafik Saleh (2010 : 165) adalah sebagai berikut :

- A. Dimulai sejak nasabah datang menyampaikan keluhannya kepada staff dengan membawa bukti pelanggan. Misalnya bukti pemabayaran atau slip pembayaran
- B. Staff mencatat laporan keluhan dalam buku pengaduan pelanggan secara lengkap.
- C. Kepala unit mempelajari, menganalisis dan melakukan koordinasi dengan Sub-Unit terkait untuk menindaklanjuti laporan pengaduan tersebut.
- D. Kepala Sub-Unit terkait menugaskan staff nya dengan membuat surat perintah penyelesaian permasalahan dengan nasabah dimaksud.
- E. Selanjutnya staff terkait segera menyelesaikan tugas tersebut dan kemudian meminta nasabah yang bersangkutan untuk menandatangani surat perintah sebagai bukti pengaduan nasabah dan masalah telah tertangani atau selesai.
- F. Kemudian Sub-Unit mempersiapkan surat perintah tersebut.
- G. Kepala Sub-Unit terkait menandatangani Buku Pengaduan Pelanggan untuk memprmudah Kepala Unit mengontrol penyelesaian pengaduan nasabah.
- H. Kepala Sub-Unit terkait menginventariskan pengaduan pelanggan setiap bulan untuk mencegah terulangnya pengaduan yang sama.

2.3.4 Panduan dalam *Handling Complain*

Dalam menangani keluhan haruslah dilakukan dengan cara yang baik dan benar. Karena jika tidak benar dalam menyampaikan sebuah respon terhadap keluhan maka akan menimbulkan situasi dan kondisi yang semakin mengecewakan (IBI, 2014).

Oleh karena itu, hal yang harus diperhatikan dalam penanganan keluhan adalah :

A. Empati kepada penyampaian keluhan

Empati merupakan hal yang sangat penting. Dengan sikap ini, pihak pemberi layanan juga akan mendapatkan sikap yang sama dari pemberi keluhan serta untuk mewujudkannya dengan memberikan banyak waktu untuk mendengarkan keluhan nasabah.

B. Kecepatan memberikan tanggapan

Kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang penting dalam menangani keluhan. Hal tersebut juga dapat meredakan emosi dari nasabah. Serta apabila terjadi keluhan tidak ditangani dengan baik dan tepat, maka akan menimbulkan rasa ketidakpuasan terhadap pelayanan bank.

C. Permintaan maaf

Secara umum pelanggan mengharapkan permintaan maaf, hal ini harus dilakukan karena menjadi respon balik terhadap suatu ketidakpuasan yang terjadi.

D. Kredibilitas

Kredibilitas ini lebih tertuju pada keinginan pelaku atau pemberi layanan untuk melakukan sebuah penanganan keluhan terhadap nasabah yang sedang

mendapat masalah. Serta berupaya agar kejadian tersebut tidak terjadi lagi di kemudian hari. Kredibilitas ini mempunyai dampak yang positif terhadap kepuasan pada penanganan keluhan karena dapat menurunkan aktivitas obrolan dari mulut ke mulut secara negatif.

E. Perhatian

Perhatian ini lebih mengarah kepada interaksi antara nasabah dan pemberi layanan. Perhatian merupakan sebuah dimensi yang kompleks karena tergantung pada kepercayaan pada orang bukan prosedur. Komunikasi diantar keduanya merupakan sebuah kegiatan yang sudah seharusnya dalam pengolahan keluhan. Ketika interaksi antara keduanya baik maka akan memberikan dampak positif pada kepuasan penanganan keluhan.

Sementara itu, dalam perbankan seorang *customer service* dituntut untuk memiliki keterampilan khususnya dalam mengelola keluhan nasabah. Dalam menangani keluhan nasabah, seorang *customer service* dituntut untuk mampu dalam 4 aspek yaitu (IBI, 2014):

A. Simak

Dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah seorang *customer service* harus memiliki 3 hal berikut ini :

1. Tenang dan sabar, dalam menghadapi keluhan nasabah petugas *customer service* tidak boleh langsung menjawab keluhan, akan tetapi harus memahami masalah dan mengakui hak nasabah untuk menguraikan keberatan/nasabah yang ada.

2. Menunjukkan empati seorang *customer service* harus dapat menunjukkan empati terhadap nasabah dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi atau dialami oleh nasabah serta dilakukan dengan baik dengan tidak memotong pembicaraan.
3. Dalam situasi tertentu dapat mencari tempat/ruangan khusus dimana nasabah dapat menyampaikan keluhannya dan *customer service* dapat menyimak dengan baik keluhan yang dihadapi oleh nasabah tersebut.

B. Buat Catatan

Seorang *customer service* harus dapat merangkum semua keluhan nasabah dengan membuat catatan yang berisi data nasabah dan kronologis permasalahan yang dihadapi nasabah.

C. Konfirmasi

Setelah merasa memahami permasalahan nasabah yang sebenarnya petugas *customer service* sebaiknya tidak langsung memberikan jawaban, akan tetapi merangkum kembali apa yang telah didengar dan dipahami nasabah serta mengecek ulang pengertian mereka.

D. Selesaikan Permasalahan

Selesaikan permasalahan, setelah mengetahui permasalahan yang dihadapi nasabah sebenarnya, maka petugas *customer service* dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan masalah yang dihadapi oleh nasabah. Ketika pengaduan dilakukan secara lisan maka penyelesaian pengaduan dilakukan dalam jangka waktu dua hari kerja dan ketika pengaduan dilakukan secara

tertulis maka penyelesaian pengaduan dilakukan dalam jangka waktu dua puluh hari kerja.

BAB III

ANALISA DESKRIPTIF

3.1 Data Umum

3.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah yang pada awalnya berupa bank konvensional dengan nama PT Bank Susila Bakti (BSB) sebelum penggabungan (merge) menjadi PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. PT Bank Susila Bakti adalah bank yang berdiri dengan peleburan antara empat bank yaitu Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Ekspor Impor dan Bapindo menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999.

Lalu untuk mengembangkan perusahaan PT Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Tim tersebut memandang bahwasanya dengan adanya UU No. 10 Tahun 1998, yang merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Tim Pengembangan Perbankan Syariah dengan cepat menyiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha PT Bank Susila Bakti berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999. Perubahan kegiatan usaha PT Bank Susila Bakti menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 10240 KEP. BI/1999, 25 Oktober 1999

dan melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP. DGS/ 1999. Atas dasar Surat Keputusan tersebut nama PT Bank Susila Bakti berubah menjadi PT Bank Syariah Mandiri, dan secara resmi menjalankan kegiatan operasionalnya sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999. Di Yogyakarta sendiri, Bank Syariah Mandiri di resmikan sejak 2003 dengan Direktur utama Edwin Dwidjajanto. Hingga saat ini Bank Syariah Mandiri memiliki 1 kantor pusat, 19 kantor Cabang, 3 kantor Kas, 1 KSO POS, dan 4 Payment Point.

3.1.2 Visi, Misi dan Nilai Bank Syariah Mandiri

Bank Syariah Mandiri memiliki visi yaitu Terdepan, Moderen, Menentramkan dilanjutkan dengan misi-misi perusahaan, antara lain yaitu :

1. Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan diatas rata-rata industri yang berkesinambungan
2. Meningkatkan kualitas produk dan layanan yang berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah
3. Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel
4. Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat
5. Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan

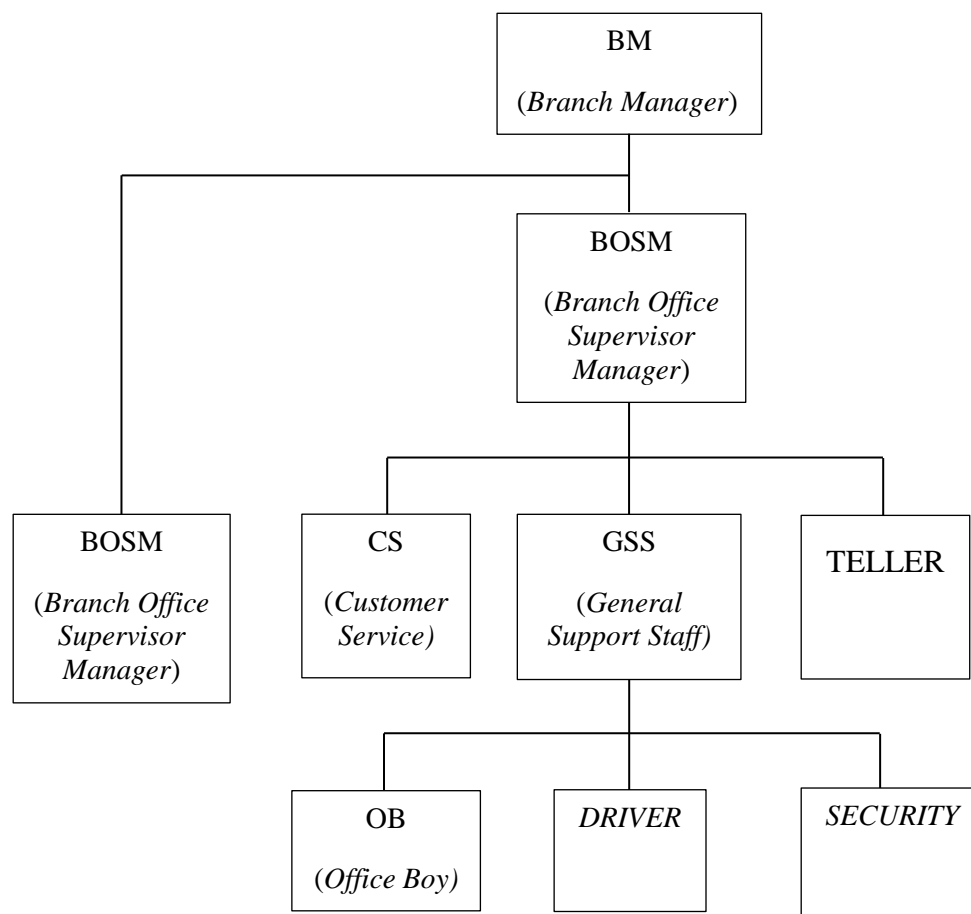
Bank Syariah Mandiri juga memiliki beberapa nilai-nilai yang diterapkan dalam perusahaan yaitu :

1. *Excellence*
2. *Teamwork*

3. *Humanity*
4. *Integrity*
5. *Customer Focus*

3.1.3 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu

Ambarukmo



Gambar 3.1.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Ambarukmo
Sumber : Data Diolah, 2018

Penjelasan dari setiap unit yang berada di struktur organisasi Bank Syariah Cabang Pembantu Ambarukmo sebagai berikut :

A. *Branch Manager* (BM)

Branch Manager memiliki tanggung jawab dan wewenang sebagai berikut :

1. Tanggung Jawab

- a. Memastikan tercapainya target segmen bisnis pembiayaan (mikro, *bussines bank*), pendanaan, FBI, kontribusi margin dan laba bersih yang ada lokasi yang berbeda dalam koordinasinya
- b. Menggali potensi bisnis di lokasi yang berbeda dalam koordinasinya untuk meningkatkan portofolio pembiayaan, penghimpunan DPK, perbaikan kulaitas aktiva produktif, peningkatan non operasional
- c. Memastikan standar layanan nasabah berjalan sesuai dengan ketentuan
- d. Memastikan segala aktivitas operasional memenuhi ketentuan dan prudentialis
- e. Menindaklanjuti pengendalian kualitas dan risiko operasional
- f. Mengarahkan dan mereview sasaran kinerja seluruh bawahan
- g. Melaksanakan penagihan (*collection*)
- h. Menjaga kualitas pembiayaan (pengendalian NPF)
- i. Penandatanganan PKS dan MOU instansi, travel umroh/ dealer/ *took* emas/supplier yang sesuai

2. Wewenang

- a. Persetujuan pembiayaan sesuai batas limit yang menjadi kewenangannya

- b. Persetujuan limit transaksi (tunai dan non tunai) yang menjadi kewenangannya
- c. Menandatangani dokumen pembiayaan atau transaksi yang menjadi kewenangannya

B. *Branch Office Supervisor Manager* (BOSM)

Branch Office Supervisor manager memiliki tanggung jawab dan wewenang sebagai berikut :

1. Tanggung Jawab

- a. Memastikan terkendalinya biaya *branch office* dengan efisien dan efektif
- b. Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan
- c. Memastikan terlaksananya layanan nasabah yang optimal sesuai dengan standar layanan *branch office*
- d. Memastikan seluruh ketersediaan likuiditas yang memadai
- e. Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan administrasi, dokumentasi, dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- f. Memastikan memenuhi kewajiban pelapor sesuai dengan peraturan yang berlaku (internal dan eksternal)
- g. Memastikan kebenaran dan kewajiban pencatatan laporan keuangan
- h. Mengelola sarana dan prasarana *branch office*

2. Wewenang

- a. Memberikan persetujuan atau penolakan atas transaksi bank sesuai dengan kewenangannya
- b. Mengesahkan bilyet deposito dan buku tabungan

C. *Consumer Banking Relationship Manager (CBRM)*

Consumer Banking Relation Manager (CBRM) memiliki tanggung jawab dan wewenang sebagai berikut :

1. Tanggung jawab

- a. Meningkatkan pertumbuhan portofolio pendanaan, pembiayaan, dan *fee based* pada segmen konsumen
- b. Memastikan terjadinya data dan membuat rencana kerja berdasarkan data calon nasabah dan potensi pasar
- c. Melaksanakan kerjasama dengan pihak ketiga seperti developer, perusahaan, SKPD pemerintahan daerah serta instansi lainnya
- d. Mengusulkan kegiatan promosi melalui *gathering* dan pameran
- e. Membuat rencana kerja
- f. Memastikan tingkat kepuasan nasabah *affluent* dan *high network* terhadap layanan BSM sesuai standar yang ditetapkan
- g. Memastikan tersedianya data laporan monitoring portofolio, *Profitability* dan transaksi nasabah segmen *affluent* dan *high network*
- h. Mengoptimalkan *cross refrence* produk pembiayaan ke nasabah segmen mass, mass *affluent*, dan *high network*

- i. Melaksanakan supervisi dan memastikan penerapan target *funding* dan *lending direct sales*
- j. Menerima nasabah griya, pensiun dan implant (*walk in dan non walk in*)
- k. Melakukan kerjasama dengan instansi, developer atau LKKB, travel umroh, dealer dan toko emas
- l. Melakukan permintaan IDI BI
- m. Mengumpulkan dokumen pembiayaan dan melakukan pengecekan sesuai RAC
- n. Melakukan verifikasi income, keaslian SK pensiun ke instansi pembayaran manfaat
- o. Membuat nota notaris kelayakan developer dan LKBB
- p. Membuat surat penawaran pemberian pembiayaan (SP3)
- q. Melakukan pemenuhan dokumen persyaratan akad dan pembuatan akad pembiayaan
- r. Melakukan penagihan

D. *General Support Staff* (GSS)

General Support Staff (GSS) memiliki tanggung jawab dan wewenang sebagai berikut :

- 1. Tanggung Jawab
 - a. Menyusun laporan atas realisasi biaya-biaya yang berhubungan dengan personalia maupun fasilitas kantor

- b. Mengelola dan membuat laporan penggunaan kas kecil harian sesuai nominal yang berlaku
- c. Mengelola pengadaan, pendistribusian, serta pemeliharaan sarana serta prasarana kantor
- d. Melaksanakan dan mengadministrasikan penutupan asuransi seluruh asset milik bank
- e. Bertindak sebagai level pertama untuk mengatasi permasalahan penggunaan teknologi informasi dicabang terkait
- f. Memastikan pelaksanaan *back up* data secara berkala
- g. Melakukan penyusutan atas nilai inventaris kantor serta aktiva tetap milik kantor lainnya
- h. Melakukan pengurusan perizinan yang dikelola oleh cabang.

2. Wewenang

Memproses transaksi setelah ada persetujuan oleh pihak bank

E. *Customer Service* (CS)

Customer service memiliki tanggung jawab sebagai berikut :

1. Memberikan informasi produk dan jasa kepada nasabah
2. Memproses pembukaan dan penutupan rekening
3. Membuat laporan pembukaan dan penutupan rekening keluhan nasabah
4. Memblokir kartu ATM sesuai permintaan nasabah

F. *Teller*

Teller memiliki tanggung jawab dan wewenang sebagai berikut :

1. Tanggung Jawab
 - a. Melakukan transaksi tunai maupun non tunai
 - b. Mengelola saldo kas *teller*
 - c. Mengelola UTLE dan uang palsu
 - d. Melakukan pengisian uang tunai di mesin ATM BSM
 - e. *Cash count* akhir hari
 - f. Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu spesiment tanda tangan
 - g. Menyediakan laporan transaksi harian
2. Wewenang
 - a. Memberikan persetujuan atau penolakan transaksi bank sesuai dengan kewenangan
 - b. Memproses transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan kewenangnya

G. *Office Boy* (OB)

Office Boy memiliki tugas sebagai berikut :

1. Tugas
 - a. Menjaga kebersihan kantor secara keseluruhan
 - b. Membantu penyimpanan arsip dokumen nasabah
 - c. Sewaktu-waktu bila dibutuhkan melakukan kegiatan pengiriman (kurir) ke kantor cabang pembantu tau kantor lainnya.

H. *Driver*

Driver memiliki tugas sebagai berikut

1. Tugas
 - a. Menunjang kelancaran transportasi yang diperlukan kantor
 - b. Mengurus dan merawat mobil agar tetap bersih dan siap pakai
 - c. Melaporkan kerusakan kendaraan agar segera diperbaiki

I. *Security*

Security memiliki tugas sebagai berikut :

1. Tugas
 - a. Bertanggung jawab kepada kepala cabang yang menyangkut hal keamanan.
 - b. Mengawasi dan menjaga keamanan dari kegiatan operasional kantor
 - c. Mengawal penyeteroran dan pengambilan uang dari kantor cabang pembantu, ATM serta kantor lainnya.
 - d. Selalu waspada terhadap kemungkinan terjadinya kejahatan yang dapat mengganggu kegiatan operasional.

3.1.4 Produk dan Layanan Bank Syariah Mandiri

Pada Bank Syariah Mandiri terdapat banyak sekali produk dan jasa yang berguna untuk memenuhi keinginan nasabah. Produk yang terdapat dalam Bank Syariah Mandiri terdiri dari produk pendanaan yang berfokus untuk mencari dana dari pihak ketiga, produk pembiayaan yang berfokus untuk mencari orang yang sedang

membutuhkan dana, produk investasi yang berfokus untuk investasi jangka panjang dan produk jasa.

A. Produk Pendanaan

Produk pendanaan dalam Bank Syariah Mandiri sendiri memiliki sepuluh produk tabungan, empat produk giro, dan dua produk deposito. Sepuluh produk tabungan tersebut diperuntukkan bagi nasabah sesuai dengan kebutuhannya masing masing, jenis tabungan yang ada dalam Bank Syariah Mandiri antara lain :

1. Tabungan BSM

Simpanan dalam Bank Syariah Mandiri untuk perorangan dalam bentuk mata uang rupiah dan penarikannya dapat di ambil sewaktu-waktu dengan cara tertentu yang telah dipersyaratkan.

2. BSM Tabungan Berencana

Tabungan BSM berencana adalah jenis tabungan yang memiliki fungsi untuk mengatur perencanaan keuangan, jenis tabungan jangka panjang dengan bagi hasil yang kompetitif untuk keperluan di masa yang akan datang dan mendapatkan asuransi gratis.

3. BSM Tabungan Simpatik

Tabungan BSM simpatik adalah tabungan untuk perorangan dengan menggunakan akad *Wadiah* (titipan) dan penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

4. BSM Tabungan Investa Cendekia

BSM tabungan investa cendekia adalah tabungan jangka panjang fungsinya untuk mengatur keuangan pendidikan dimasa yang akan datang dengan bagi hasil yang kompetitif dan dilengkapi dengan asuransi.

5. BSM Tabungan Dolar

BSM tabungan dolar adalah tabungan dalam mata uang dollar yang penarikan dan penyetorannya dapat dilakukan sewaktu-waktu sesuai dengan syarat yang telah ditentukan.

6. BSM Tabungan Pensiun

BSM tabungan pensiun adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan dan penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu sesuai persyaratan yang telah ditentukan.

7. BSM Tabunganku

BSM tabunganku adalah tabungan perorangan yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan persyaratan mudah dan ringan.

8. Tabungan Mabrur

Tabungan mabrur adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang fungsinya untuk membantu mengatur keuangan dalam melaksanakan ibadah haji dan umroh.

9. Tabungan Mabruur Junior

Tabungan mabrur junior adalah simpan dalam mata uang rupiah yang fungsinya untuk membatu mengatur keuangan dalam melaksanakan ibadah haji dan umroh khusunya utuk anak-anak.

10. Tabungan Saham Syariah

Tabungan saham syariah adalah simpanan dana nasabah yang dilakukan untuk melakukan transaksi efek.

11. BSM Giro

BSM giro adalah simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikannya menggunakan Cek atau Billyet Giro dan diperuntukan bagi perorangan maupun non perorangan

12. BSM Giro Valas

BSM giro valas adalah simpanan dalam mata uang US Dollar yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan slip penarikan dan diperuntukan bagi perorangan dan non perorangan.

13. BSM Giro Singapore

BSM giro Singapore adalah simpanan dalam mata uang Singapore yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan slip penarikan dan yang diperuntukan bagi perorangan maupun non perorangan.

14. BSM Giro Euro

BSM giro Euro adalah simpanan dalam mata uang Singapore yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan slip

penarikan dana yang diperuntukan bagi perorangan maupun non perorangan.

15. BSM Deposito

BSM deposito merupakan simpanan dalam mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan.

16. BSM Deposito Valas

BSM deposito Valas merupakan simpanan dalam mata uang US Dollar yang penarikannya hanya dapat dilakukan sesuai dengan perjanjian yang telah ditetapkan.

B. Produk Pembiayaan

Produk pembiayaan dalam Bank Syariah Mandiri sangatlah beragam. Terdapat 7 macam pembiayaan yang menyesuaikan kebutuhan dan keinginan nasabah. Jenis pembiayaan yang ada dalam Bank Syariah Mandiri adalah sebagai berikut :

1. BSM Implan

BSM implan adalah pembiayaan konsumen dalam mata uang rupiah yang diberikan oleh bank khusus untuk para karyawan tetap yang dilakukan secara masal.

2. Pembiayaan Kepada Pensiun

Pembiayaan kepada pensiun merupakan pembiayaan konsumen yang termasuk multiguna yang diberikan khusus kepada para pensiun yang

angsuran bulanannya langsung terdebit otomatis dari uang pensiun yang diterima oleh nasabah.

3. Pembiayaan Griya BSM

Pembiayaan griya BSM merupakan pembiayaan jangka pendek, menengah, atau panjang untuk membeli rumah baru maupun bekas.

4. Pembiayaan Kendaraan Bermotor

Pembiayaan kendaraan bermotor merupakan pembiayaan untuk pembelian kendaraan bermotor khususnya pada jenis kendaraan mobil.

5. BSM Gadai Emas

BSM gadai emas merupakan pembiayaan dengan proses cepat dengan emas sebagai jaminan.

6. BSM Cicil Emas

BSM cicil emas merupakan pembiayaan yang diperuntukan bagi nasabah yang ingin memiliki emas batangan dengan cara mudah dan menguntungkan.

7. Pembiayaan Mikro Haji dan Umroh

Pembiayaan mikro Haji dan Umroh merupakan pembiayaan yang diberikan untuk memfasilitasi kebutuhan biaya perjalanan Haji dan Umroh.

C. Produk Investasi

Produk investasi dalam Bank Syariah Mandiri terdapat 4 macam jenis investasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah yaitu reksadana, sukuk Negara retail, pasar perdana dan sukuk tabungan.

D. Jasa Perbankan

Jasa yang disediakan Bank Syariah Mandiri yaitu sebagai berikut :

1. *BSM Western Union*

BSM Western Union adalah fasilitas jasa pengiriman uang secara cepat baik lintas Negara maupun dalam satu Negara.

2. *BSM Kliring*

BSM Kliring merupakan penagihan warkat dari bank lain dimana lokasi bank penagih terdapat dalam wilayah kliring.

3. *BSM Inkaso*

BSM Inkaso merupakan penagihan warkat dari bank yang berbeda wilayah kliring atau berada di luar negeri dan hasilnya kliring akan di debet langsung dari rekening nasabah.

4. *BSM Intercity Clearing*

BSM Intercity Clearing merupakan fasilitas jasa penagihan warkat (cek/bilyet giro valuta rupiah) bank di luar kliring dengan cepat sehingga nasabah dapat menerima hasil tagihan tersebut keesokan harinya.

5. *BSM RTGS*

BSM RTGS merupakan fasilitas jasa transfer dalam mata uang rupiah baik dalam maupun antar kota dan dapat dilakukan sewaktu-waktu.

6. *Transfer Dalam Kota (LLG)*

LLG merupakan fasilitas jasa pemindahan dana antar bank dalam satu wilayah kliring lokal.

7. BSM Transfer Valas

BSM transfer valas adalah layanan jasa transfer mata uang asing antar rekening bank Indonesia atau luar negeri dalam 130 mata uang asing, beberapa mata uang asing yang di transaksikan antara lain yaitu US Dollar (USD), Japanese Yen (JPY), AUD, Euro, SGD dan Multicurrency (mata uang lainnya).

8. BSM Pajak Online

BSM pajak online merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank untuk nasabah agar memudahkan dalam membayar wajib pajak. Pajak yang bisa transaksikan antara lain yaitu Pajak (SSP), Penerimaan Negara Bukan Pajak (SSBP), Pengembalian Belanja (SSPB), Pajak Import / PIB (SSPCP), Pungutan Export (STBS), Cukai Dalam Negeri (SSCP).

9. BSM Referensi Bank

BSM referensi bank merupakan fasilitas jasa yang diberikan oleh bank khususnya kepada nasabah Bank Syariah Mandiri dalam bentuk surat keterangan yang diterbitkan oleh Bank Syariah Mandiri atas dasar permohonan nasabah dan digunakan untuk tujuan tertentu.

10. BSM Standing Order

BSM standing order merupakan fasilitas yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk kemudahan dalam pemindahbukuan tanpa perlu harus berulang kali datang ke bank.

11. BSM Payment Point

BSM *payment point* merupakan fasilitas jasa yang fungsinya hampir sama dengan *teller* tetapi hanya bisa melakukan transaksi-transaksi tertentu.

12. Layanan BSM Pembayaran Institusi (BPI)

Layanan BSM pembayaran Institusi merupakan fasilitas layanan pembayaran kepada nasabah institusi secara Hot to Host dimana pembayaran dapat dilakukan melalui *delivery channel* BSM, ATM Bersama dan ATM Prima dan banyak juga manfaat yang diterima oleh nasabah, sehingga nasabah tidak perlu lagi ke bank untuk melakukan transaksi pemindahbukuan. Beberapa manfaat yang akan diterima nasabah yaitu mudah, cepat, fleksibel dan efisiensi.

3.2 Data Khusus

3.2.1 *Handling Complaint* dalam Bank Syariah Mandiri Cabang Ambarukmo

Dalam pelaksanaan kegiatan operasional perbankan selalu terjadi komplain. sehingga Bank Syariah Mandiri harus mempunyai strategi dalam *Handling Complaint* agar nasabah tetap loyal terhadap bank. Apabila *handling complaint* tidak dilakukan dengan baik maka akan terjadi perselisihan antara nasabah dan pihak bank sehingga mengakibatkan merugikan nasabah. *Handling complaint* yang paling berdampak buruk apabila nasabah melakukan pengaduan melalui sosial media, apabila hal tersebut tidak segera ditangani maka akan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap bank dan juga reputasi bank tersebut menjadi tidak baik. Oleh karena itu

untuk mengurangi komplain yang terjadi pihak Bank Syariah Mandiri harus melakukan pengelolaan dan penanganan komplain yang baik.

Dalam melakukan pengelolaan yang baik hal yang perlu diperhatikan juga adalah sikap, prilaku, gerakan tubuh, pola bicara dan ekspresi yang baik agar dapat menyenangkan hati nasabah. Kemampuan tentang produk juga menjadi salah satu kunci dalam *handling complaint* tersebut. Pada saat penanganan komplain juga Bank Syariah Mandiri mempunyai jangka waktu dalam penyelesaian pengaduan. Dimana ketika pengaduan komplain secara tertulis memiliki jangka waktu dua hari kerja untuk melakukan penyelesaian pengaduan dan ketika pengaduan dilakukan secara lisan maka penyelesaian pengaduan dilakukan dalam jangka waktu empat belas hari kerja terhitung mulai dari nasabah melakukan komplain. Komplain yang sering terjadi selama enam bulan terakhir pada Bank Syariah Mandiri cabang Ambarukmo dapat dilihat pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1 Komplain Yang Sering Terjadi

No	Komplain Yang Sering Terjadi	Jumlah Komplain					
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1	Pendebetn rekening melalui mesin ATM uang tidak keluar	3	1	2	1	2	3
2	Terjadi kegagalan pada saat input pin	2	3	1	1	2	1
3	Tidak ada notifikasi pada fasilitas <i>e-chanel</i> pada saat weekend	3	1	2	2	2	1
4	Telah terjadi transaksi melalui Net Banking maupun mesin ATM tetapi belum sampai pada rekening tujuan	2	1	3	2	2	1

Sumber : Data Diolah, 2018

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwasannya penyelesaian pengaduan nasabah yang sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah” yang membuat nasabah rugi secara finansial yaitu pada nomor 1 dan 4. Ketika terjadi keluhan seperti yang ada pada tabel diatas Bank Syariah Mandiri memiliki cara tersendiri untuk menyelesaikan pengaduan tersebut. Berikut adalah penjelasan dari proses penyelesaian pengaduan dari setiap kasus :

A. Pendebetn Rekening Melalui Mesin ATM Uang Tidak Keluar

1. Nasabah menyampaikan pengaduannya dengan cara lisan, dimana nasabah datang langsung ke bank
2. Seorang *customer service* mendengarkan keluhan nasabah. Pada saat mendengarkan keluhan nasabah seorang *customer service* juga mengidentifikasi apakah pengaduan tersebut dikategorikan pengaduan atau hanya pertanyaan
3. Setelah mendengarkan keluhan nasabah, seorang *customer service* meminta nasabah mengisi formulir pengaduan
4. Seorang *customer service* mengkonfirmasi kembali keluhan yang di ajukan oleh nasabah
5. Setelah mengkonfirmasi keluhan seorang *customer service* melakukan penginputan pengaduan ke sistem

6. Seorang *customer service* mencari solusi dengan cara mengecek sejarah transaksi nasabah. Apabila hal itu benar maka akan dilakukan pendebitan kembali ke rekening nasabah.
7. Setelah mendapatkan solusi seorang *customer service* melakukan monitoring ke nasabah bahwasannya pengaduannya telah selesai.

B. Terjadi Kegagalan Pada Saat Input Pin

1. Nasabah menyampaikan pengaduannya dengan cara lisan, dimana nasabah datang langsung ke bank
2. Seorang *customer service* mendengarkan keluhan nasabah. Pada saat mendengarkan keluhan nasabah seorang *customer service* juga mengidentifikasi apakah pengaduan tersebut dikategorikan pengaduan atau hanya pertanyaan
3. Setelah mendengarkan keluhan nasabah, seorang *customer service* meminta nasabah mengisi formulir pengaduan
4. Seorang *customer service* mengkonfirmasi kembali keluhan yang di ajukan oleh nasabah
5. Setelah mengkonfirmasi keluhan seorang *customer service* melakukan penginputan pengaduan ke sistem. *Customer service* memberikan pin yang baru ke nasabah untuk diaktifkan kembali.
6. Setelah mendapatkan solusi seorang *customer service* melakukan monitoring ke nasabah bahwasannya pengaduannya telah selesai

C. Tidak Ada Notifikasi Pada Fasilitas *E-channel* Pada Saat Weekend

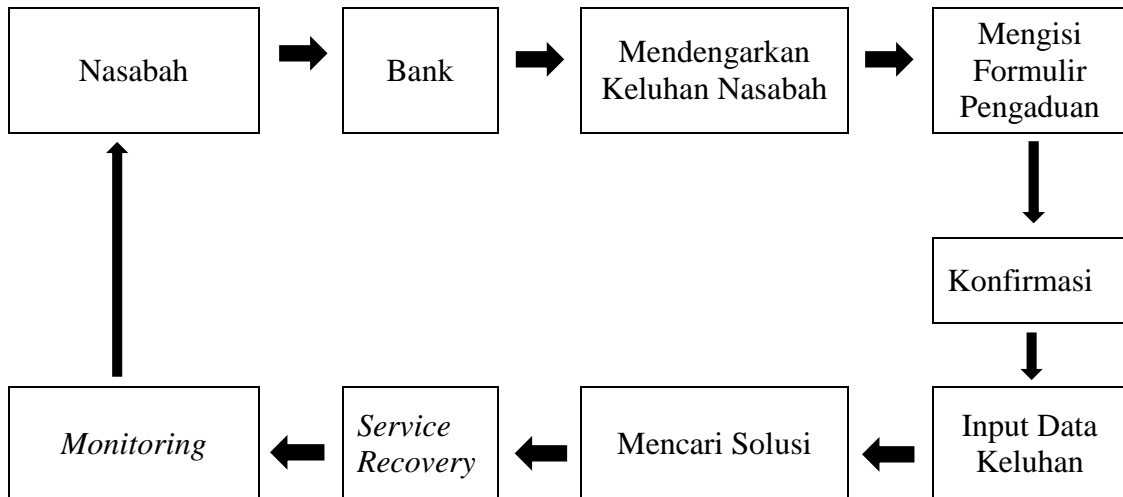
1. Nasabah menyampaikan pengaduannya dengan cara lisan, dimana nasabah datang langsung ke bank
2. Seorang *customer service* mendengarkan keluhan nasabah. Pada saat mendengarkan keluhan nasabah seorang *customer service* juga mengidentifikasi apakah pengaduan tersebut dikategorikan pengaduan atau hanya pertanyaan
3. Setelah mendengarkan keluhan nasabah, seorang *customer service* meminta nasabah mengisi formulir pengaduan
4. Seorang *customer service* mengkonfirmasi kembali keluhan yang di ajukan oleh nasabah
5. Setelah mengkonfirmasi keluhan seorang *customer service* melakukan penginputan pengaduan ke sistem. *Customer service* menjelaskan ke nasabah bahwasannya ini adalah kegagalan sistem dan akan meningkatkan sistem menjadi lebih baik lagi
6. Setelah mendapatkan solusi seorang *customer service* melakukan monitoring ke nasabah bahwasannya pengaduannya telah selesai

D. Telah Terjadi Transaksi Melalui Net Banking Maupun Mesin ATM Tetapi Belum Sampai Pada Rekening Tujuan

1. Nasabah menyampaikan pengaduannya dengan cara lisan, dimana nasabah datang langsung ke bank

2. Seorang *customer service* mendengarkan keluhan nasabah. Pada saat mendengarkan keluhan nasabah seorang *customer service* juga mengidentifikasi apakah pengaduan tersebut dikategorikan pengaduan atau hanya pertanyaan
3. Setelah mendengarkan keluhan nasabah, seorang *customer service* meminta nasabah mengisi formulir pengaduan
4. Seorang *customer service* mengkonfirmasi kembali keluhan yang di ajukan oleh nasabah
5. Seorang *customer service* melakukan penginputan pengaduan ke sistem. Setelah itu *customer service* menjelaskan tentang aturan yang ada sesuai dengan pengaduan yang nasabah adukan
6. Setelah mendapatkan solusi seorang *customer service* melakukan monitoring ke nasabah bahwasannya pengaduannya telah selesai

3.2.2 Prosedur *Handling Complaint* Pada Unit *Customer Service*



Gambar 3.2.1 Prosedur *Handling Complaint* Pada Unit *Customer Service*
 Sumber : Data Diolah, 2018

Berikut merupakan penjelasan dari gambar 3.2.1 prosedur *handling complaint* pada unit *customer service* :

- A. Nasabah datang ke Bank
- B. Nasabah melakukan pengaduan ke *customer service* sesuai dengan apa yang nasabah rasakan. Dengan cara lisan maupun tertulis
- C. Seorang *Customer Service* mendengarkan keluhan nasabah. Apabila nasabah datang dalam keadaan marah-marah maka untuk *cooling down* nya akan diarahkan keruangan tersendiri.
- D. Setelah mendengarkan keluhan, nasabah diminta oleh seorang *Customer Service* untuk mengisi formulir pengaduan.
- E. *Customer Service* mengkonfirmasi kembali keluhan yang nasabah keluhkan.
- F. *Customer Service* menginput data ke sistem agar di proses.

- G. Setelah di proses, *Customer Service* mencari solusi sesuai keluhan nasabah. Jika dalam pencarian solusi tidak bisa diselesaikan hari itu juga, maka dari pihak bank akan meminta waktu selama empat belas hari kerja.
- H. Seorang *Customer service* melakukan *service recovery*. Dimana *Service Recovery* ini bisa dilakukan dengan cara memberikan *gift* ke nasabah agar tetap loyal.
- I. Ketika solusi telah di temukan, maka seorang *Customer Service* wajib melakukan konfirmasi kemabali ke nasabah, bahwasannya keluhan yang diadukan telah selesai.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dibuat, maka dapat disimpulkan bahwa :

A. *Handling complaint* adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. *Handling complaint* perlu dilakukan sesuai dengan SOP karena apabila tidak maka akan mempengaruhi loyalitas nasabah dan reputasi perusahaan menjadi tidak baik.

B. Prosedur *handling complaint* yaitu :

1. Nasabah datang ke bank
2. Nasabah melakukan komplain
3. *Customer service* mendengarkan keluhan nasabah
4. Nasabah mengisi formulir pengaduan
5. *Customer service* konfirmasi kemabali perihal pengaduan
6. *Customer service* input data
7. *Customer service* mencari solusi perihal pengaduan
8. Melakukan *service recovery*
9. Melakukan konfirmasi kembali ke nasabah perihal pengaduan bahwasannya pengaduan telah selesai.

4.2 Saran

Berdasarkan isi pembahasan tersebut, sejauh ini Bank Syariah Mandiri telah melakukan *handling complaint* dengan baik dan sesuai SOP. Maka saran yang diberikan oleh penulis yaitu lebih meningkatkan lagi kualitas *handling complaint* agar nasabah tetap loyal dan citra perusahaan tetap baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, M. Nur Rianto Al, 2012, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, Bandung: Alfabeta
- Ascarya. 2006. *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: RajaGrafindo Persada
- Anindhyta Budiarti, 2011. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah Di Surabaya”. Surabaya : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia
- Bank Indonesia, “Peraturan Bank Indonesia No. 7/7 Tahun 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah”, Diakses Pada Tanggal 2 Februari 2018 Jam 23.15 wib, dari <https://www.bi.go.id/id/pencarian/Default.aspx?k=peraturan%20tentang%20handling%20complaint>
- Bank Syariah Mandiri, “Produk Consumer”, Diakses Pada Tanggal 08 Maret 2018 Jam 20:53 wib, dari <https://www.syariahmandiri.co.id/>
- Chusnul Chotimah, 2014. “Pengaruh Produk, Layanan, Promosi Dan Lokasi Terhadap Masyarakat Memilih Bank Syariah Di Surakarta”. Surakarta ; Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Ikatan Bankir Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2014. *Strategi Sukses Bisnis Bank*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2014. *Mengelola Bank Syariah*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Kasmir. 2013. *Bank Dan lembaga keuangan Lainnya*. Cetakan ke-13. Jakarta : Rajawali Pers.
- Muhammad. 2005. *Manajemen Pembiayaan Syariah*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN

Saleh, Akhmad Muwafik. 2010. *Public Service Communicatio*. Malang : UMM Press.

Santoso Totok Budi dan Sigit Triandaru. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta : Salemba Empat.

Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Jakarta: Sekretariat Negara
Undang-undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Jakarta: Sekretariat Negara

Undang-udandang Perbankan No. 7/7 Tahun 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Jakarta: Sekretariat Negara

Yessy Arianti, Lestari Ningsih. 2010. “Pengaruh Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Bank Muamalat Indonesia, TBK. Dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Perantara”. Surabaya : Universitas Negri Surabaya



PT Bank Syariah Mandiri
Branch Office Ambarukmo
Jl. Laksda Adi Sucipto
No. 167 Yogyakarta
Telp. (0274) 484202
Fax. (0274) 484859
www.syariahmandiri.co.id

SURAT KETERANGAN

No. 20/054-3/167

PT BANK SYARIAH MANDIRI yang berkedudukan di Jalan Laksda Adisucipto No 167
Caturtunggal Depok Sleman Yogyakarta dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Afri Yani Marfuah
NIM : 15213031
Jurusan : Perbankan dan Keuangan Fakultas D3 Ekonomi
Universitas : Universitas Islam Indonesia

Telah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di PT Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang
Ambarukmo pada periode 26 februari 2018 s.d 26 maret 2018

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 04 April 2018

PT BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG AMBARUKMO

Abdul Ghazali
Branch Manager

Desy Ari Alfani
Pj BOSM