

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN NASABAH PADA BANK**

**SYARIAH BUKOPIN CABANG YOGYAKARTA**

**Laporan Magang**



**Disusun Oleh:**

**Diah Maharani**  
**15213044**

**Program Studi Keuangan dan Perbankan**

**Program Diploma III Fakultas Ekonomi**

**Universitas Islam Indonesia**

**2018**

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN NASABAH PADA BANK  
SYARIAH BUKOPIN CABANG YOGYAKARTA**

**LAPORAN MAGANG**

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

**Disusun Oleh:**

**Diah Maharani**

**15213044**

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

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN  
LAPORAN MAGANG**

**PROSEDUR PENANGANAN KELUHAN NASABAH PADA BANK  
SYARIAH BUKOPIN CABANG YOGYAKARTA**



**Disusun Oleh:**

**Nama : Diah Maharani**  
**No. Mahasiswa : 15213044**  
**Jurusan : Perbankan dan Keuangan**

**Telah disetujui oleh Dosen  
Pembimbing  
pada tanggal: 4/6/2018.....  
Dosen Pembimbing**



**(Aidha Trisanty, SE., MM.)**

## PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tida benar maka saya sanggup menerima hukuman/sangsi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 23 Mei 2018

Penulis



Diah Maharani

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Dasar Pemikiran Magang**

Perkembangan perbankan syariah saat ini meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini dapat dilihat dari data Statistik Perbankan Syariah (SPS) per September 2017, jumlah Bank Umum Syariah (BUS) mencapai 13 BUS dengan jumlah kantor sebanyak 1.850 kantor bank, Unit Usaha Syariah (UUS) mencapai 339 kantor UUS, sedangkan untuk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) saat ini sebanyak 167 BPRS. Perkembangan perbankan syariah saat ini menyebabkan persaingan antar bank akan semakin ketat. Dengan begitu, setiap bank akan berlomba-lomba untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan menawarkan berbagai produk bank.

Persaingan yang semakin ketat membuat bank syariah harus lebih meningkatkan kualitas produk dan layanan. Agar nasabah memperoleh kebutuhan serta manfaat dari produk-produk yang ditawarkan sehingga nasabah akan merasa puas atas kinerja karyawan bank. Meningkatkan kualitas layanan bisa dilakukan dengan banyak cara. Salah satunya menanggapi keluhan dengan segera.

Ketika memberikan pelayanan di suatu bank, tentunya tidak akan pernah terlepas dari adanya keluhan nasabah. Akan ada nasabah yang datang ke bank untuk menyampaikan keluhannya. Inilah pentingnya bagaimana penanganan keluhan yang dilakukan oleh karyawan bank agar nasabah tersebut merasa puas atas kinerja karyawan bank. Kepuasan sangat berhubungan erat dengan loyalitas

nasabah. Sebenarnya ketika nasabah mengajukan keluhan, berarti nasabah memberikan kesempatan untuk bank memperbaiki hubungan dengan nasabah.

Penanganan keluhan menjadi perhatian utama agar suatu bank dapat tetap bertahan ditengah perkembangan perbankan saat ini. Ketika penanganan yang dilakukan tidak membuat nasabah merasa puas, maka dengan mudahnya nasabah akan meninggalkan dan mencari bank lain yang bisa lebih baik memberikan kepuasan dalam pelayanan.

Oleh karena itu, penanganan keluhan harus sesuai dengan prosedur dalam menangani keluhan nasabah. Dengan patuh terhadap prosedur, nasabah akan merasa keluhan yang disampaikan segera ditangani. Hal ini dapat memberikan kepuasan terhadap nasabah. Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah secara simultan memberikan pengaruh positif terhadap loyalitas nasabah (Siburian, dkk). Dengan begitu, nasabah akan menjadi pelanggan setia dan bahkan bisa memberikan referensi kepada orang lain mengenai bank. Hal seperti ini juga yang dilakukan oleh Bank Syariah Bukopin.

Bank Syariah Bukopin (BSB) merupakan salah satu bank syariah yang berada di Yogyakarta. BSB memiliki komitmen yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya dan berupaya untuk menangani keluhan sesuai dengan prosedur agar nasabah puas sehingga menjadi loyal kepada bank.

Berdasarkan uraian di atas, laporan tugas akhir ini mengangkat judul **“Prosedur Penanganan Keluhan Nasabah pada Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta”**

## **1.2 Tujuan Magang**

Tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan laporan ini antara lain:

- (1) Mengetahui jenis kasus pengaduan nasabah di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.
- (2) Mengetahui bagaimana penanganan pengaduan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta.

## **1.3 Target Magang**

Target yang ingin dicapai dalam kegiatan magang ini adalah:

- (1) Mampu memahami jenis kasus pengaduan nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta.
- (2) Mampu menjelaskan proses penanganan pengaduan nasabah di Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta.

## **1.4 Bidang Magang**

Sesuai dengan judul di atas, penanganan keluhan nasabah ditangani oleh *Customer Service (CS)*. *Customer service* bertugas memberikan layanan kepada nasabah serta menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah. Selain itu, CS juga bertugas menangani keluhan yang disampaikan nasabahnya. Oleh sebab itu, CS harus pandai dalam menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi nasabahnya dengan ramah, sopan, senyum dan sabar.

## **1.5 Lokasi Magang**

Kegiatan magang ini dilakukan di Bank Syariah Bukopin yang berlokasi di Jalan MT. Haryono No. 7, Suryodiningratan, Mantrijeron, Yogyakarta 55141.





## **1.7 Sistematika Penulisan Laporan Magang**

Sistematika penulisan karya ilmiah merupakan pedoman dalam penulisan tugas akhir ini. Secara rinci sistematika penulisan tugas akhir terdiri dari:

### **BAB I. Pendahuluan**

Pada bab pendahuluan menjelaskan mengenai beberapa sub bab yaitu dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, serta sistematika penulisan karya ilmiah.

### **BAB II. Landasan Teori**

Pada bab landasan teori menjelaskan teori-teori dasar yang nanti digunakan untuk pemecahan masalah yang dibahas dalam tulisan tugas akhir. Pada bagian ini diuraikan berbagai teori yang akan dipergunakan untuk memecahkan masalah. Pada bab ini, dapat menuliskan pendapat yang bersifat ilmiah dan mempunyai argumen yang kuat.

### **BAB III. Analisis Deskriptif**

Bab ini terdiri dari bab umum dan bab khusus. Data umum menjelaskan gambaran umum tempat magang. Data khusus mendeskriptifkan data hasil temuan di lapangan yang sesuai dengan judul yang diangkat.

### **BAB IV. Kesimpulan dan Saran**

Pada bab ini dijabarkan kesimpulan dari hasil analisis dari bab sebelumnya. Kesimpulan ini disusun berdasarkan rumusan permasalahan yang disusun. Untuk magang yang bersifat menangani suatu masalah, maka keluaran yang dihasilkan adalah rekomendasi kebijakan terhadap perusahaan dengan berdasarkan pada landasan teori.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Bank**

##### **2.1.1 Pengertian Bank**

Pengertian bank menurut UU RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank umum adalah bank yang kegiatan usahanya memberikan layanan jasa dalam lalu lintas pembayaran berdasarkan prinsip syariah ataupun konvensional. (Otoritas Jasa Keuangan, 2017)

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Umum Konvensional adalah Bank Konvensional yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sedangkan, Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.

##### **2.1.2 Pengertian Bank Syariah**

Praktik perbankan sebenarnya sudah dilaksanakan sejak masa Rasulullah SAW, namun belum berkembang seperti sekarang ini. Awal perkembangan praktik perbankan dengan system *profit* dan *loss sharing* dimulai sejak tahun 1940-an di Pakistan dan Malaysia. Beberapa tahun selanjutnya, yakni tahun 1963 di desa MitGhamr, Kairo, Mesir berdiri Islamic Rural Bank. Setelah awal berdirinya bank Islam di beberapa Negara, bank Islam pun mulai berkembang

pesat. Hingga pada 1 November 1991 telah berdiri bank Islam pertama di Indonesia dengan nama PT Bank Muamalat Indonesia Tbk.

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk mulai beroperasi tahun 1992, namun belum memiliki landasan hukum dalam melaksanakan operasionalnya, hingga pada tahun 1998 dibentuknya Undang Undang No. 10 Tahun 1998 dengan landasan hukum yang lebih jelas. Dengan dibentuknya Undang Undang baru yang lebih jelas dalam pelaksanaan operasionalnya, mulailah banyak bermunculan bank-bank syariah yang baru.

Menurut UU RI No. 21 Tahun 2008, Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah dalam menjalankan kegiatan usahanya. Bank syariah terbagi menjadi dua jenis yaitu Bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS).

### **2.1.3 Kegiatan Bank Syariah**

Bank sebagai lembaga keuangan tentunya memiliki peran penting dalam sebuah negara. Peran penting tersebut yaitu bank syariah sebagai fungsi *intermediary* antara nasabah yang memiliki dana berlebih dengan nasabah yang membutuhkan dana agar memudahkan masyarakat dalam melaksanakan kehidupan berekonomi. Untuk melaksanakan fungsi *intermediary* tersebut, menurut Kasmir pada bukunya yang berjudul “Manajemen Perbankan” kegiatan yang dilakukan oleh bank syariah adalah sebagai berikut:

(1) Menghimpun Dana Masyarakat

Kegiatan yang dilakukan bank syariah salah satunya adalah menghimpun dana dari masyarakat. Dalam menghimpun dana, bank menyediakan produk-produk simpanan seperti tabungan, giro dan deposito. Penghimpunan dana ini bertujuan agar bank dapat memiliki modal dalam menyalurkan dananya, serta harapannya dengan adanya produk simpanan ini masyarakat sadar bagaimana penyimpanan uang yang aman dan dapat meminimalisir risiko kejahatan.

(2) Menyalurkan Dana

Kegiatan perbankan syariah selanjutnya yakni menyalurkan dananya yang telah diterima dari masyarakat yang memiliki dana berlebih kepada nasabah yang membutuhkan dana. Penyaluran dananya dilakukan dalam bentuk pembiayaan. Pembiayaan dapat berupa pembiayaan investasi, modal kerja, perdagangan, konsumtif, dan produktif.

(3) Layanan Jasa

Selain menghimpun dan menyalurkan dana, bank syariah juga menyediakan jasa - jasa untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Seperti pembayaran telepon, pembayaran pajak, pembayaran air, pembayaran listrik, dan pembayaran uang kuliah serta jasa - jasa lainnya.

#### **2.1.4 Produk dan Layanan Bank Syariah**

Setiap lembaga keuangan tentunya ingin bisa bertahan dalam era teknologi sekarang ini. Oleh sebab itu, bank syariah berupaya menciptakan produk dan layanan yang berkualitas untuk dapat memuaskan nasabahnya. Produk yang disediakan oleh bank syariahpun bermacam-macam, baik dari produk penghimpunan maupun produk - produk penyaluran dana serta layanan jasa

lainnya. Setiap produk yang disediakan tentunya menggunakan jenis akad yang berbeda-beda.

Menurut Ascarya dalam bukunya “Akad dan Produk Bank Syariah” tahun 2007, jenis akad dalam perbankan syariah dikelompokkan menjadi 6 kelompok pola, yaitu :

(1) Pola Titipan

Dalam pola titipan, jenis akad yang digunakan yaitu akad wadi’ah yad amanah dan akad wadi’ah yad dhamanah. Untuk akad wadi’ah yad amanah yakni pihak penitip menitipkan barang/aset kepada pihak penyimpan untuk menyimpan barang/asetnya di tempat yang terhidar dari kerusakan, kerugian selama jangka waktu tertentu. Pada akad wadi’ah yad amanah barang/aset yang dititipkan hanya untuk dijaga, tidak diperkenankan untuk digunakan atau memanfaatkan barang/aset tersebut. Penyimpan diperkenankan mengenakan biaya kepada penitip atas penjagaan barang/asetnya.

Akad wadi’ah yad dhamanah, penitip menitipkan barang/asetnya kepada penyimpan. Penyimpan boleh mengelola barang/aset yang dititipkan dengan syarat barang/aset yang dititipkan harus dijaga dari kerusakan dan kerugian. Apabila sewaktu-waktu terjadi kerusakan maka penyimpan bertanggung jawab mengganti kerugian tersebut, dan apabila penyimpan mendapatkan keuntungan dari barang/aset titipan, penyimpan diperkenankan memberikan bonus kepada penitip meskipun diawal akad tidak ada perjanjian sebelumnya.

(2) Pola Pinjaman

Akad yang digunakan dalam pola pinjaman yakni akad *qardh*. Akad *qardh* yaitu pinjaman berupa uang atau alat pembayaran lainnya dengan pengembalian sebesar pinjaman yang dipinjam sebelumnya tanpa adanya imbalan.

(3) Pola Bagi Hasil

Akad *mudharabah* dan akad *musyarakah* yang digunakan dalam pola bagi hasil. Konsep bagi hasil yakni terdapat dua orang atau lebih yang bekerja sama untuk membangun bisnis atau usaha. Untuk akad *mudharabah*, yaitu akad kerjasama antara *shahibul mal* (pemilik dana) dan *mudharib* (pengelola dana) dalam melakukan usaha yang nantinya keuntungan dibagikan berdasarkan kesepakatan antara kedua belah pihak sedangkan apabila terjadi kerugian yang disebabkan bukan karena kelalaian pengelola dana maka akan ditanggung sepenuhnya oleh pemilik dana. Pengelola dana pun rugi dalam hal tenaga dan keahliannya.

Sedangkan, akad *musyarakah* yaitu akad kerjasama dua orang atau lebih untuk melakukan usaha. Kedua belah pihak menyertakan dananya serta sama-sama mengelola usaha yang akan dijalankan. Untuk pembagian hasil keuntungan dibagi berdasarkan porsi modal atau kesepakatan keduanya, sedangkan untuk kerugian akan ditanggung bersama sesuai porsi modal masing-masing pihak.

#### (4) Pola Jual Beli

Dalam pola jual beli, akad yang digunakan yaitu akad *murabahah*, *salam* dan *istishna'*. Akad *murabahah* yaitu jual beli dengan menyertakan harga perolehan dan *margin*. Besar *margin* ditentukan oleh penjual dan pembeli agar keduanya saling ridho dalam transaksi jual beli yang dilakukan.

Akad *salam*, yaitu akad jual beli dimana pembeli membayarkan barang yang akan dibeli diawal akad dan menerima barangnya jika barang telah selesai diproduksi. Diawal akad penjual dan pembeli telah sepakat mengenai harga, spesifikasi, jumlah, kualitas serta waktu penyerahannya.

Akad yang ketiga dalam pola jual beli yaitu akad *istishna'* yakni pembeli memesan barangnya terlebih dahulu, kemudian akan diproduksi oleh penjual. Bedanya, pembayaran dalam akad *istishna'* dapat dilakukan langsung diawal akad atau bisa dilakukan secara berangsur.

#### (5) Pola Sewa

Pola sewa dilakukan dengan menggunakan akad *ijarah* dan akad *ijarah muntahiya bittamlik*. Jenis yang dapat disewakan yaitu jasa dan aset atau properti. Untuk akad *ijarah*, yaitu pihak yang menyewa hanya mengambil manfaat dari jasa, aset atau properti yang ia sewa. Sedangkan pada akad *ijarah muntahiya bittamlik* pihak yang menyewa tidak hanya mengambil manfaat dari aset atau properti yang ia sewa, namun diakhir akad akan terjadi pemindahan kepemilikan atas aset atau properti yang ia sewa.

(6) Pola Lainnya

Akad yang digunakan pada pola lainnya adalah sebagai berikut.

- a. Akad *Wakalah* yaitu akad perwakilan. Pihak pertama memberikan kuasa kepada pihak lain untuk menjadi penggantinya dalam hal yang boleh diwakilkan.
- b. Akad *Kafalah* yaitu jaminan, beban atau tanggungan yang diberikan oleh penanggung kepada pihak ketiga untuk memenuhi kewajiban tertanggung.
- c. Akad *Hiwalah* yaitu pengalihan utang piutang kepada orang lain untuk melunasi utang piutang tersebut.
- d. Akad *Rahn* yaitu akad pelimpahan kekuasaan kepada pihak lain.
- e. Akad *Sharf* yaitu jual beli mata uang dengan mata uang lainnya.
- f. Akad *Ujr* yaitu imbalan yang diberikan atas pekerjaan yang dilakukan.

Dengan berbagai macam produk dan layanan yang telah disediakan bank, tidak memungkinkan bank akan terhindar dari adanya pengaduan yang disampaikan oleh nasabah. Karena, produk dan layanan sangat berkaitan erat dengan pengaduan. Pengaduan yang disampaikan nasabah berasal dari kelemahan-kelemahan yang ada pada bank, faktor kehati-hatian nasabah serta faktor lainnya diluar kendali bank (BI, 2005). Penyebab-penyebab pengaduan tidak hanya berasal dari bank tetapi bisa juga berasal dari nasabah ataupun pihak ketiga yang diluar kendali bank.



### 2.1.5 Perbedaan Bank Konvensional dan Bank Syariah

Secara umum, terdapat beberapa persamaan antara bank konvensional dan bank syariah. Seperti kegiatan yang dilakukan, mekanisme transaksi pengiriman uang, dan pemenuhan syarat-syarat penghimpunan ataupun penyaluran dana. Namun, menurut Ascarya yang tertulis dalam bukunya tahun 2007 dengan judul “Akad dan Produk Bank Syariah” terdapat perbedaan-perbedaan mendasar antara bank konvensional dan bank syariah yaitu sebagai berikut :

**Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional**

NO	BANK SYARIAH	BANK KONVENSIONAL
1.	Dalam menghimpun dan menyalurkan dananya, kepada hal hal yang halal.	Melakukan kegiatan yang halal maupun haram
2.	Berdasarkan prinsip syariah	Menggunakan prinsip bunga
3.	<i>Profit dan falah oriented</i>	<i>Profit oriented</i>
4.	Menjalin hubungan kemitraan dengan nasabah	Menjalin hubungan nasabah sebagai kreditur-debitur
5.	Kegiatan yang dilakukan harus sesuai dengan fatwa Dewan Pengawas Syariah	Tidak terdapat dewan sejenis

Sumber : Ascarya, 2007

## 2.2 Keluhan Nasabah

### 2.2.1 Pengertian Keluhan Nasabah

Keluhan nasabah adalah kerugian yang dialami oleh nasabah akibat dari kelalaian atau kesalahan bank yang kemudian diungkapkan kepada bank untuk menuntut penyelesaian dari kerugian tersebut, menurut PBI No. 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

Keluhan yang disampaikan oleh nasabah bisa dikarenakan pelayanan, produk serta kebijakan dari perusahaan. Setiap keluhan yang disampaikan baik yang bersifat negatif maupun positif dapat dijadikan landasan untuk memperbaiki pelayanan dan kualitas perusahaan.

### **2.2.2 Pelaporan Keluhan Nasabah**

Nasabah yang datang ke kantor bank untuk menyampaikan keluhannya baik secara lisan maupun tulisan akan segera dilakukan penanganan dan penyelesaian keluhan. Penanganan tersebut yakni setelah bank menerima pengaduan dari nasabah, maka bank harus menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada nasabah atau perwakilan nasabah yang sedikitnya memuat nomor registrasi pengaduan, tanggal penerimaan pengaduan, nama nasabah, nama dan nomor telepon petugas yang menerima pengaduan dan deskripsi singkat pengaduan. Kemudian bank akan melakukan penanganan sesuai dengan prosedur dalam menangani keluhan nasabah.

Prosedur adalah tahap-tahap kegiatan untuk menyelesaikan suatu aktivitas atau metode langkah demi langkah secara eksas dalam memecahkan suatu masalah (Aswin, 2005).

Dengan begitu, bank wajib menetapkan suatu kebijakan dan prosedur tertulis dalam hal penanganan keluhan.

### **2.2.3 Proses Penanganan Keluhan Nasabah**

Nasabah yang akan melakukan pengaduan atas kerugian yang dialami, maka nasabah bisa langsung datang ke setiap kantor bank manapun. Nasabah tidak harus melakukan pengaduan di kantor tempat nasabah membuka rekening atau pada saat melakukan transaksi keuangan. Kemudian, nasabah akan diberikan

penjelasan oleh bank mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pada saat nasabah mengajukan keluhan.

Kebijakan dan prosedur penyelesaian tersebut meliputi:

(1) Penerimaan Pengaduan

Dalam hal penerimaan pengaduan, bank menerima pengaduan yang diajukan oleh nasabah ataupun perwakilan nasabah yang bertindak atas nama nasabah sesuai dengan prosedur. Prosedur tersebut meliputi pengaduan nasabah terkait dengan transaksi keuangan yang dilakukan oleh nasabah, dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis, apabila keluhan disampaikan secara tertulis maka nasabah wajib menyertakan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya, sedangkan jika keluhan disampaikan secara lisan, bank wajib menyelesaikan keluhan dalam jangka waktu 2 (dua) hari kerja. Keluhan yang disampaikan secara lisan jika oleh bank tidak dapat diselesaikan dalam waktu dua hari kerja, maka bank akan meminta nasabah untuk menyampaikan keluhan secara tertulis dengan menyertakan dokumen pendukung.

(2) Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan

Setelah bank menerima pengaduan dari nasabah maka bank harus segera melakukan penanganan dan penyelesaiannya. Proses dalam menangani dan menyelesaikan pengaduan meliputi:

- a. Pengaduan yang dilakukan secara tertulis wajib diselesaikan oleh bank dalam waktu paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan.

- b. Apabila bank mengalami kondisi tertentu seperti nasabah melakukan pengaduan di kantor bank berbeda dengan kantor bank tempat terjadinya permasalahan dan kesulitan dalam berkomunikasi dengan kantor bank terkait, atau bank perlu melakukan penelitian khusus terhadap transaksi keuangan yang dikeluhkan nasabah atau perwakilan nasabah serta apabila terdapat hal-hal diluar kendali bank seperti adanya pihak ketiga maka bank dapat memperpanjang jangka waktu.
- c. Bank wajib memberitahukan kepada nasabah atau perwakilan nasabah secara tertulis mengenai perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan sebelum jangka waktu penyelesaian pengaduan yang seharusnya paling lambat 20 (dua puluh) hari berakhir.
- d. Apabila pengaduan yang disampaikan nasabah atau perwakilan nasabah secara tertulis, maka bank wajib memberitahukan hasil penyelesaian secara tertulis sebelum jangka waktu penyelesaian pengaduan berakhir.
- e. Apabila pengaduan yang disampaikan nasabah atau perwakilan nasabah secara lisan, bank boleh memberitahukan hasil penyelesaian secara tertulis ataupun lisan sebelum jangka waktu penyelesaian pengaduan berakhir.
- f. Hasil penyelesaian pengaduan yang wajib bank beritahukan kepada nasabah atau perwakilan nasabah harus memuat informasi seperti nomor registrasi pengaduan, permasalahan yang diadukan, dan hasil penyelesaian pengaduan yang disertai penjelasan dan alasan yang cukup.

### (3) Pemantauan Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan

Setelah dilakukannya penyelesaian pengaduan maka bank wajib melakukan pemeliharaan seluruh dokumen yang berkaitan dengan penerimaan, penanganan, dan penyelesaian pengaduan. Hal ini dikarenakan bank wajib melaporkan proses penanganan dan penyelesaian pengaduan kepada Bank Indonesia (BI) secara triwulanan. Proses pelaporan yang dilakukan bank umum kepada Bank Indonesia meliputi:

- a. Pelaporan penanganan dan penyelesaian yang disampaikan bank harus sesuai dengan format yang telah ditetapkan oleh BI.
- b. Jangka waktu pelaporan paling lambat 1 (satu) bulan setelah berakhirnya masa laporan.
- c. Akan dianggap terlambat apabila bank menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan melewati batas waktu seharusnya pelaporan namun belum melewati 1 (satu) bulan sejak batas waktu seharusnya pelaporan disampaikan. Namun, akan dianggap tidak menyampaikan laporan penanganan dan penyelesaian pengaduan apabila telah melewati 1 (satu) bulan sejak batas waktu seharusnya pelaporan disampaikan.
- d. Penyampaian laporan penanganan dan penyelesaian disampaikan kepada Direktorat Pengawasan Bank Terkait serta Kantor Bank Indonesia setempat.

#### **2.2.4 Jangka Waktu Penyelesaian Keluhan Nasabah**

Dalam menangani dan menyelesaikan pengaduan tentunya bank harus memiliki ketetapan seberapa lama permasalahan yang disampaikan nasabah harus diselesaikan oleh bank.

Penyampaian pengaduan yang dilakukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah dapat disampaikan secara tertulis maupun lisan. Untuk penyampaian keluhan yang dilakukan nasabah atau perwakilan nasabah secara tertulis maka bank wajib menangani dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan yang mana nasabah atau perwakilan nasabah harus menyertakan fotokopi identitas dan dokumen pendukung. Sedangkan untuk penyampaian keluhan yang disampaikan secara lisan, maka bank wajib menyelesaikannya dalam waktu 2 (dua) hari kerja. Namun, apabila dalam 2 (dua) hari kerja bank belum mampu untuk menyelesaikan pengaduan maka bank akan meminta nasabah atau perwakilan nasabah untuk menyampaikan keluhan secara tertulis dengan menyertakan fotokopi identitas serta dokumen pendukung.

## **BAB III**

### **ANALISIS DESKRIPTIF**

#### **3.1 Data Umum**

##### **3.1.1 Sejarah Bank Syariah Bukopin**

Berdirinya PT Bank Bukopin Syariah, Tbk adalah dengan adanya proses pengambilalihan dari beberapa bank – bank di Indonesia. Sebelum menjadi PT Bank Bukopin Syariah, Tbk, awalnya bernama PT Bank Swansarindo International yang berdiri di Samarinda, Kalimantan Timur dengan akta No. 102 tanggal 29 Juli 1990. Kegiatan operasional PT Bank Swansarindo International dilakukan berdasarkan surat Bank Indonesia No. 24/1/UPBD/PBD2/Smr tanggal 01 Mei 1991.

Setelah berjalannya kegiatan operasional selama beberapa PT Bank Swansarindo International mengalami proses akuisisi oleh Organisasi Muhammadiyah. Proses akuisisi saat itu sekitar tahun 2001 sampai dengan akhir 2002. Setelah dilakukannya proses akuisisi tersebut, PT Bank Swansarindo International berganti nama menjadi PT Bank Persyarikatan Indonesia dengan akta No. 109 tanggal 31 Januari 2003.

Dalam perkembangannya, PT Bank Persyarikatan Indonesia banyak mendapatkan suntikan dana dari PT Bank Bukopin, Tbk. Sehingga pada tahun 2008 keduanya melakukan perundingan mengenai usahanya agar dikelola menggunakan prinsip syariah. Setelah mendapatkan izin bank umum untuk menerapkan prinsip syariah dalam kegiatan usahanya yakni melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia nomor 10/69/KEP.GBI/DpG/2008 tanggal

27 Oktober 2008, PT Bank Persyarikatan Indonesia diakuisisikan menjadi PT Bank Syariah Bukopin, Tbk.

Per Desember 2014, Perseroan telah memiliki berbagai jaringan kantor yang telah tersebar di Indonesia. Jaringan kantor PT Bank Syariah Bukopin, Tbk yaitu 1 Kantor Pusat dan Operasional, 11 Kantor Cabang, 7 Kantor Cabang Pembantu, 4 Kantor Kas, 1 unit mobil kas keliling, dan 76 Kantor Layanan Syariah, serta 27 mesin ATM BSB dengan jaringan Prima dan ATM Bank Bukopin.

### **3.1.2 Visi, Misi, dan Tujuan Bank Syariah Bukopin**

Setiap perusahaan tentunya memiliki visi dan misi dalam melaksanakan kegiatan operasionalnya agar berjalan sesuai dengan harapan. Dengan visi dan misi, perusahaan dapat lebih mengetahui strategi apa yang harus dilakukan agar bisa mencapai tujuan.

#### (1) Visi

Menjadikan bank syariah pilihan dengan pelayanan terbaik.

#### (2) Misi

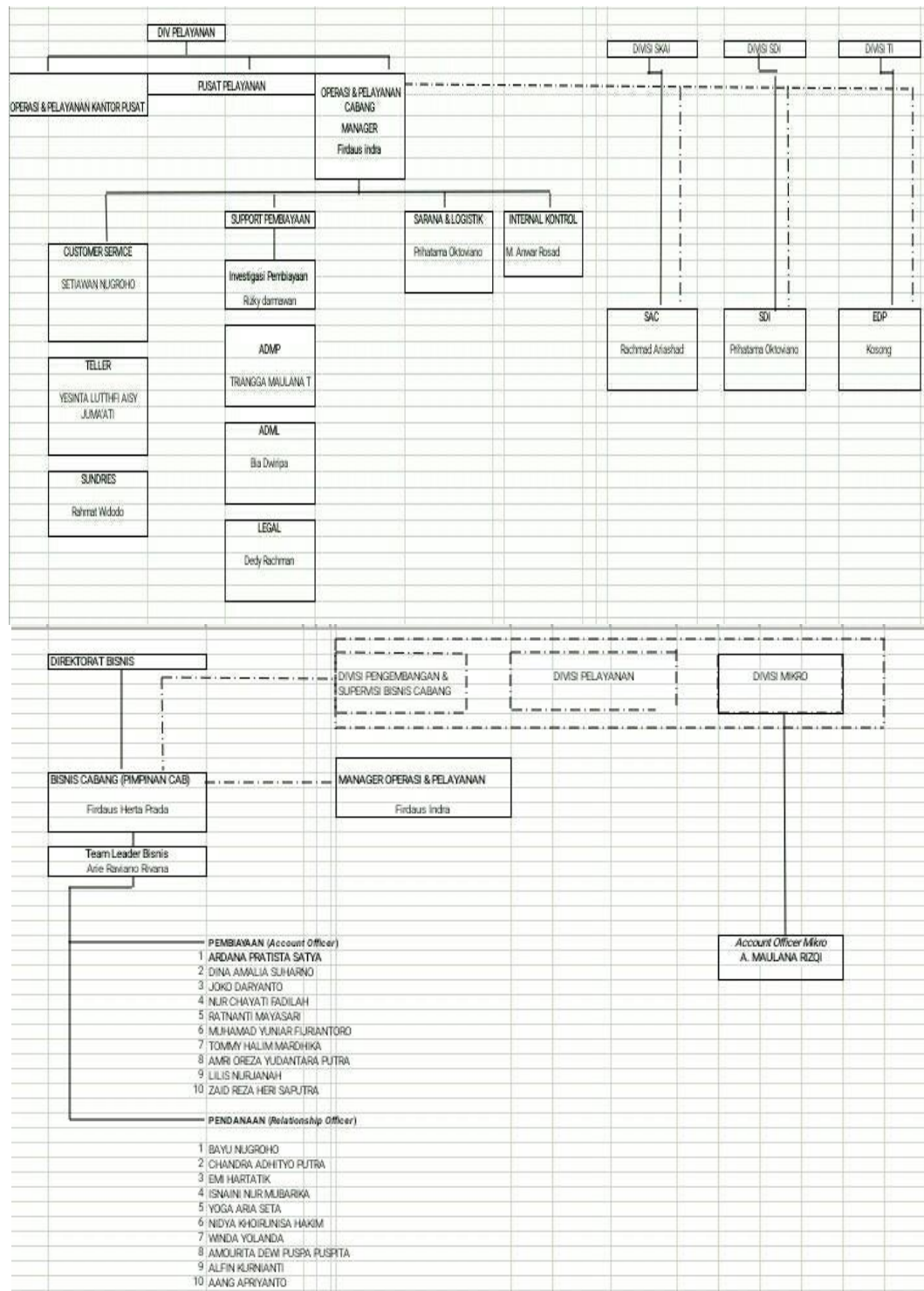
- a. Memberikan pelayanan terbaik pada nasabah.
- b. Membentuk sumber daya insani yang profesional dan amanah.
- c. Memfokuskan pengembangan usaha pada sektor UMKM (Usaha Mikro Kecil dan Menengah)
- d. Meningkatkan nilai tambah kepada *stakeholder*

#### (3) Tujuan

Menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.



### 3.1.3 Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin



Sumber : Bank Syariah Bukopin, 2018

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Bukopin, Tbk

Kantor Cabang Yogyakarta

### 3.1.4 Produk dan Layanan Bank Syariah Bukopin

#### (1) Produk Penghimpunan Dana Bank Syariah Bukopin

##### a. TabunganKu

Merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi perorangan. Tabungan ini diterbitkan oleh seluruh bank – bank yang ada di Indonesia.

##### b. Simpanan Pelajar iB (SimPel iB)

Simpanan pelajar merupakan simpanan yang dikhususkan untuk nasabah berusia dibawah 17 tahun dan belum memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada saat pembukaan rekening. Simpanan pelajar bertujuan agar masyarakat terbiasa menabung di usia dini.

##### c. Tabungan iB SiAga

Tabungan iB SiAga merupakan tabungan perorangan. Tabungan ini sangat cocok untuk transaksi sehari – hari, karena sifatnya yang dapat ditarik sewaktu – waktu. Akad yang digunakan yaitu akad *wadi'ah yad dhamanah*.

##### d. Tabungan iB SiAga Bisnis

Tabungan iB SiAga Bisnis sangat cocok bagi perorangan ataupun badan usaha yang ingin berinvestasi. Karena sifatnya investasi, penarikan Tabungan iB SiAga Bisnis dapat dilakukan sesuai dengan syarat dan ketentuan tertentu yang telah disepakati di awal akad. Akad yang digunakan yakni akad *Mudharabah Muthlaqah*.

e. Tabungan iB SiAga Pendidikan

Tabungan iB SiAga Pendidikan merupakan simpanan berjangka yang diperuntukkan untuk pendidikan anak di masa mendatang. Dengan adanya tabungan ini, masyarakat akan lebih mempersiapkan biaya pendidikan generasi muda sejak dini. Selain itu, Tabungan iB SiAga Pendidikan juga memberikan manfaat asuransi jiwa. Akad yang digunakan yakni *Mudharabah Muthlaqah*.

f. Tabungan iB SiAga Rencana Umroh

Simpanan dengan akad *Mudharabah Muthlaqah* bertujuan untuk memudahkan nasabah menabung agar dapat mencapai targetnya yakni melaksanakan ibadah suci ke Baitullah.

g. Tabungan iB SiAga Pensiun

Tabungan iB SiAga Pensiun yaitu simpanan yang diperuntukkan bagi nasabah yang telah pensiun dari pekerjaannya.

h. Deposito iB

Deposito iB merupakan simpanan berjangka dengan akad *Mudharabah Muthlaqah*. Bagi hasil yang didapatkan dari produk deposito lebih besar dibandingkan produk – produk tabungan dan giro. Penarikan dapat dilakukan dalam jangka waktu satu, tiga, enam dan dua belas bulan berdasarkan kesepakatan bank dan nasabah.

i. Giro iB

Giro iB merupakan simpanan dengan akad *wadi'ah yad dhamanah* yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat. Dana yang disimpan dapat digunakan sebagai alat pembayaran melalui Cek atau sarana pembayarannya lainnya.

(2) Produk Penyaluran Dana Bank Syariah Bukopin

a. Pembiayaan *Murabahah*

Merupakan pembiayaan yang diberikan kepada nasabah dalam hal jual beli. Bank akan melakukan pemesanan barang atau pembelian barang yang diinginkan nasabah. Kemudian bank akan menjual kepada nasabah dengan harga beli ditambah keuntungan yang disepakati antara keduanya.

b. Pembiayaan *Mudharabah*

Pembiayaan *Mudharabah* merupakan kerjasama antara pemilik modal yakni Bank Syariah Bukopin dengan nasabah untuk melakukan usaha tertentu. Pembagian bagi hasil ditentukan diawal akad dengan menggunakan akad *mudharabah*.

c. Pembiayaan *Mudharabah Muqoyyadah*

Pembiayaan *mudharabah muqoyyadah* merupakan pembiayaan yang disalurkan kepada nasabah namun dengan ketentuan-ketentuan dari pemilik dana. Biasanya penyaluran dana dalam pembiayaan ini yakni usaha yang dapat menghasilkan keuntungan tinggi atau sesuai keinginan pemilik dana.

d. Pembiayaan iB SiAga Pensiun

Pembiayaan yang diperuntukkan bagi pensiunan PNS, TNI, dan POLRI untuk memenuhi kebutuhan para pensiunan.

e. Pembiayaan iB Kepemilikan Rumah

Pembiayaan iB Kepemilikan Rumah merupakan pembiayaan yang disediakan kepada nasabah dalam hal pembelian rumah, renovasi rumah tinggal, pembelian apartemen atau pembelian rumah toko. Akad yang digunakan yakni akad *Murabahah*.

(3) Jasa Lainnya Bank Syariah Bukopin

a. *SMS Banking*

Layanan jasa yang diberikan kepada nasabah melalui *SIM Card*/Nomor telepon, untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Layanan jasa dapat berupa layanan informasi dan pembayaran. Pelayanan dilakukan dengan menggunakan media *Short Message Service (SMS)*

b. *Mobile Banking – BSB (M-BSB)*

*Mobile Banking – BSB* merupakan layanan jasa yang disediakan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Layanan yang disediakan M-BSB lebih lengkap dibandingkan *SMS Banking*. Transaksi dapat dilakukan melalui telepon seluler atau *handphone*.

c. *Safe Deposit Box*

Merupakan layanan jasa yang diberikan kepada nasabah untuk menyimpan barang – barang berharganya serta dokumen – dokumen yang bersifat rahasia. Penyimpanan dilakukan dengan menggunakan teknologi modern.

d. Kliring

Layanan jasa untuk memudahkan nasabah yang ingin menukarkan surat berharga seperti cek, bilyet giro, dan warkat yang diterbitkan oleh perbankan.

e. RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

Merupakan layanan pengiriman uang dalam mata uang rupiah melalui Bank Indonesia yang proses penyelesaiannya dilakukan secara *online*.

f. *Payment Point*

Merupakan layanan jasa untuk memudahkan nasabah yang akan membayarkan tagihan – tagihan secara rutin. Seperti pembayaran tagihan listrik, pembayaran tagihan air dan pembayaran lainnya.

g. Bank Garansi iB

Bank Garansi iB merupakan jaminan yang diberikan bank kepada pihak yang menerima jaminan apabila sewaktu – waktu pihak penerima jaminan *one prestasi* atau cidera janji.

h. Kartu *Automatic Teller Machine* (ATM)

Merupakan fasilitas yang dapat digunakan nasabah dalam melakukan transaksinya melalui mesin ATM yang dimiliki atau yang telah bekerjasama dengan Bank Syariah Bukopin, seperti ATM Bank Bukopin, ATM Bank BCA.

i. Hallo BSB

Merupakan layanan informasi dan penanganan perbankan yang diberikan kepada nasabah melalui telepon.

*j. Transfer*

Merupakan layanan jasa pengiriman dana atau pemindahan dana dari suatu bank ke bank yang sama ataupun kepada bank lain.

### **3.2 Data Khusus**

#### **3.2.1 Jenis – Jenis Kasus Pengaduan pada Bank Syariah Bukopin**

Pengaduan terbagi menjadi dua jenis, yaitu pengaduan secara tertulis dan pengaduan secara lisan. Untuk pengaduan yang dilakukan secara tertulis, CS harus menyelesaikan permasalahan dalam waktu maksimal 14 hari kerja. Sedangkan, pengaduan secara lisan diselesaikan dalam waktu maksimal 2 hari kerja. Namun, sampai saat ini Bank Syariah Bukopin belum pernah menerima keluhan secara lisan sehingga pengaduan selalu diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 14 hari kerja.

Pengaduan – pengaduan yang terjadi di Bank Syariah Bukopin antara lain :

(1) Ganti Kartu *Automatic Teller Machine* (ATM)

Keluhan yang sering disampaikan nasabah kepada *Customer Service* (CS) adalah mengganti kartu *Automatic Teller Machine* (ATM).

Penyebab nasabah ingin mengganti kartu ATM disebabkan karena beberapa faktor yaitu :

a. ATM Hilang

Langkah yang akan diambil *Customer Service* apabila ada nasabah yang mengadukan bahwa ATM miliknya hilang adalah dengan membuatkan nasabah kartu ATM yang baru dengan syarat dan ketentuan – ketentuan yang berlaku.

### b. Memakai Kartu ATM Jenis Lama

Pada tahun 2030, pemerintah mewajibkan perbankan di seluruh Indonesia untuk mencantumkan *chip* pada kartu ATM. Oleh sebab itu, Bank Syariah Bukopin telah melaksanakan kewajiban tersebut di tahun ini, sehingga nasabah yang masih memakai kartu ATM jenis lama akan digantikan dengan kartu ATM yang sudah memiliki *chip*.

Perbedaan kartu ATM jenis lama dan kartu ATM yang telah memiliki *chip* dapat dilihat dari gambar berikut.



Sumber : Bank Syariah Bukopin, 2018

Gambar 3.3 Perbedaan kartu ATM dengan chip dan non chip

### c. ATM Rusak

Penggunaan ATM yang sudah tergores ataupun terkelupas menyebabkan kartu ATM rentan tertelan. Sehingga, nasabah diperintahkan untuk segera mengganti kartu ATM yang rusak.

### d. Lupa PIN ATM

Apabila nasabah yang mengunjungi BSB dikarenakan lupa PIN ATM, maka *Customer Service* akan menanyakan terlebih dahulu jenis kartu yang digunakan nasabah. Jika nasabah menggunakan kartu ATM jenis lama (*non*



*chip*) maka diperintahkan untuk mengganti kartu ATM yang telah memiliki *chip*. Jika nasabah menggunakan kartu ATM yang telah memiliki *chip* maka akan dilakukan proses cetak PIN.

e. ATM Tertelan

Apabila pengaduan dikarenakan ATM tertelan, pertanyaan pertama yang ditanyakan CS adalah lokasi transaksi terjadi. Jika ATM tertelan di selain ATM Bank Syariah Bukopin, maka ATM akan diganti dengan ATM baru.

(2) *Claim* Transaksi

*Claim* transaksi yaitu nasabah mengadukan kepada CS bahwa ketika melakukan penarikan di mesin ATM, uang tidak keluar dari mesin namun saldo di rekening nasabah berkurang.

(3) *Claim M-Banking*

Transaksi yang sering dilakukan oleh nasabah *M-Banking* BSB yaitu pengisian pulsa. Oleh karena itu, keluhan yang sering disampaikan dalam penggunaan *M-Banking* adalah berkurangnya saldo di rekening nasabah namun pulsa belum masuk ke nomor *handphone* nasabah.

(4) Saldo Teracak

Saldo teracak adalah keluhan yang disampaikan nasabah karena saldo rekening nasabah yang ada di buku rekening tidak sesuai dengan transaksi yang dilakukan. Penyebab saldo bisa teracak adalah karena nasabah jarang mencetak buku rekening. Oleh sebab itu, nasabah disarankan untuk mencetak buku rekeningnya secara periodik, maksimal 3 bulan sekali.

### 3.2.2 Proses Penanganan Pengaduan Nasabah di Bank Syariah Bukopin

Dalam menangani pengaduan yang disampaikan nasabah, tentunya *Customer Service* harus sudah memahami permasalahan yang diadukan oleh nasabah. Agar nantinya dalam proses penanganan tidak terjadi kesalahpahaman, sehingga nasabah akan tetap loyal dan citra bank pun tidak memburuk.

#### (1) Proses Penyelesaian Ganti ATM

Untuk kasus pengaduan dalam hal pergantian ATM yang disebabkan karena ATM tertelan, lupa PIN, ATM rusak atau lainnya.

Proses penanganan keluhan dapat dilakukan seperti alur berikut :



Sumber : Bank Syariah Bukopin, 2018

Gambar 3.4 Alur Proses Penanganan Pengaduan ATM

## Keterangan

### a. *First Greeting Customer Service*

*Customer Service* melakukan 5S Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun. Nasabah akan membalas sambutan dari CS dan kemudian akan mengadukan keluhannya. Sikap CS harus selalu tersenyum, sabar, tetap ramah, dan mendengarkan keluhan nasabah.

### b. Analisa Kasus

Setelah mendengarkan keluhan nasabah, CS menganalisa permasalahan nasabah. Berdasarkan permasalahan tersebut, solusi terbaik apa yang akan diberikan CS kepada nasabah.

### c. Penjelasan Proses, Biaya dan Syarat

CS memberikan penjelasan terkait proses, biaya, dan syarat dalam penanganan kasus tersebut.

- Proses : Proses penanganan kasus akan diselesaikan dalam jangka waktu 14 hari kerja. Apabila sebelum 14 hari kerja, permasalahan sudah diselesaikan maka nasabah akan dihubungi oleh CS.
- Biaya : Untuk kasus ATM hilang, memakai kartu lama, ATM rusak, atau ATM tertelan di mesin ATM bank lain. Maka nasabah diminta untuk mengganti kartu ATM yang baru. Sedangkan untuk kasus lupa PIN dan tertelan di mesin ATM BSB, maka nasabah akan diperintahkan untuk memilih. Akan mencetak PIN atau ganti kartu baru. Jika nasabah memilih cetak PIN biayanya sebesar Rp 5000,- namun kartu ATM bisa diambil dalam jangka waktu 3 hari karena diserahkan ke pusat. Apabila memilih ganti kartu baru, maka biaya sebesar Rp 15.000,- ditambah materai.

Untuk proses ganti kartu lebih cepat dibandingkan cetak PIN, ganti kartu ATM bisa jadi saat itu juga.

- Syarat : Untuk kasus ATM jenis lama, lupa PIN dan rusak, syaratnya yakni melampirkan buku tabungan, kartu ATM, dan KTP. Sedangkan untuk ATM hilang dan tertelan, nasabah harus melampirkan buku tabungan dan KTP.

d. Nasabah Melampirkan Persyaratan

Setelah CS menjelaskan terkait proses, biaya dan syarat. Kemudian nasabah diminta untuk melampirkan persyaratan tersebut, lalu akan diverifikasi oleh CS.

e. Pengisian Form Aplikasi Keluhan

Setelah verifikasi, CS meminta kepada nasabah untuk mengisi form aplikasi pengaduan.

Formulir keluhan yang akan diisi nasabah adalah sebagai berikut.

BANK Syariah BUKOPIN		PERMOHONAN APLIKASI KARTU BANK SYARIAH BUKOPIN (DIISI DENGAN HURUF CETAK)	
<p>Saya telah mengerti, menyetujui dan akan menaati semua isi dan syarat dan ketentuan yang tertulis dibagian belakang formulir Permohonan Aplikasi Kartu Bank Syariah Bukopin ini, dan Bank Syariah Bukopin berhak untuk menerima atau menolak permohonan ini tanpa menunjukkan sebab dan alasannya.</p>			
<p>Nama Lengkap Sesuai Identitas : _____</p>			
<p>Pekerjaan : <input type="checkbox"/> Pelajar / Mahasiswa <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wiraswasta <input type="checkbox"/> Lain-lain</p>			
<p>Tempat / Tanggal Lahir : _____ / ____ - ____ - ____ (Dd-mm-yyy)</p>			
<p>Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P</p>			
<p>Nomor KTP / SIM / Pasport : _____</p>			
<p>Alamat Rumah : _____</p>			
<p>Nomor Telepon Rumah : _____ Kode Pos _____</p>			
<p>Kota : _____</p>			
<p>Alamat Kantor : _____</p>			
<p>Nomor Telepon Kantor : _____ Kode Pos _____</p>			
<p>Kota : _____</p>			
<p>JENIS KARTU : <input type="checkbox"/> ATM SYARIAH BUKOPIN <input type="checkbox"/> VISA ELECTRON _____</p>			
<p><input type="checkbox"/> Permohonan Baru <input type="checkbox"/> Pemblokiran Rekening <input type="checkbox"/> Pengambilan Kartu Tertelan <input type="checkbox"/> Pengantian Kartu Rusak / Hilang</p>			
<p><input type="checkbox"/> Pencetakan PIN <input type="checkbox"/> Pembukaan Blokir <input type="checkbox"/> Pengisian Magnetic Stripe <input type="checkbox"/> Lain-lain :</p>			
<p><input type="checkbox"/> Perubahan Rekening <input type="checkbox"/> Penutupan Kartu <input type="checkbox"/> Klaim Transaksi _____</p>			
<p>Nomor Kartu : _____ (Kosongkan Jika Permohonan Baru)</p>			
<p>Nama Pada Kartu : _____ (Maksimum 16 digit, Sesuai dengan identitas)</p>			
<p>Nomor Rekening Tabungan</p>		<p>Nomor Rekening Giro</p>	
<p>1. _____</p>		<p>1. _____</p>	
<p>2. _____</p>		<p>2. _____</p>	
<p>3. _____</p>		<p>3. _____</p>	
<p>4. _____</p>		<p>4. _____</p>	
<p>Catatan : Beri tanda <input checked="" type="checkbox"/> Untuk diperlukan sebagai rekening utama</p>			
<p><input type="checkbox"/> Kartu Tertelan <input type="checkbox"/> Klaim Transaksi <b>Bukti transaksi agar dilampirkan!</b></p>		<p>Keterangan Lain : _____</p>	
<p>ATM Bank / Merchant : _____</p>		<p>_____</p>	
<p>Lokasi Kartu Tertelan : _____</p>		<p>_____</p>	
<p>Tanggal : ____ - ____ - ____ (dd-mm-yyyy)</p>		<p>Tanda tangan dan nama jelas : _____</p>	
<p>Jam Transaksi : ____ - ____ - ____ (Jam : Menit : Detik)</p>		<p>Verifikasi</p>	
<p>Jumlah Diterima / Belanja : Rp. _____</p>		<p>Materai</p>	
<p>Jumlah Terdebet : Rp. _____</p>		<p>Tgl : _____</p>	
<p>Lokasi Pengambilan Kartu : _____</p>		<p>Kantor : _____</p>	
<p>DI ISI OLEH BANK</p>			
<p>Nomor Register : _____</p>		<p>CB Acq Nomor : _____</p>	
<p>Cetak Kartu / Isi magnet : Y / T Status Klaim (Host / Acq) : Y / T</p>		<p>Tanggal : _____</p>	
<p>Cetak PIN : Y / T Status Jurnal : Y / T</p>		<p>Keterangan : _____</p>	
<p>Diproses</p>		<p>Diperiksa</p>	
<p>Disetujui</p>			

Sumber : Bank Syariah Bukopin, 2018

Gambar 3.5 Form Pengaduan Keluhan Nasabah

#### f. Konfirmasi

Apabila nasabah telah selesai mengisi form aplikasi pengaduan, maka CS akan mengkonfirmasi ulang isi form aplikasi tersebut. Jika nantinya ada yang kurang, maka nasabah diminta untuk melengkapi.

g. *Input Data*

Setelah dikonfirmasi dan sudah lengkap, data akan diinput oleh CS ke aplikasi *complain CS*. Dan akan diproses selama 14 hari kerja.

h. *Cross Selling*

*Cross Selling* bersifat *conditional*. Setelah permasalahan nasabah diselesaikan, CS akan menanyakan apakah ada yang bisa dibantu lagi. Jika dilihat nasabah telah merasa tenang dan loyal lagi CS bisa melakukan *Cross Selling* kepada nasabah.

i. *Last Greeting*

Proses selanjutnya yaitu CS dapat mempersilakan nasabah untuk meninggalkan bank dan memberi salam.

(2) Proses Penyelesaian *Claim* Transaksi

Untuk proses penyelesaian kasus *Claim* transaksi alurnya sama seperti ganti ATM, hanya saja perbedaannya terdapat dalam penjelasan proses dan biayanya serta syarat.

Proses penyelesaian *Claim* Transaksi yakni nasabah diminta melampirkan persyaratan seperti buku tabungan, KTP, serta bukti transaksi di mesin ATM. Kemudian nasabah diminta mengisi formulir aplikasi pengaduan keluhan yang selanjutnya akan diinput CS ke dalam aplikasi *complain CS* dan akan segera diselesaikan dalam jangka waktu 14 hari kerja. Untuk kasus pengaduan *claim* transaksi, nasabah tidak dikenakan biaya dalam proses penanganan.

(3) Proses Penyelesaian *Claim* M-Banking

M-Banking merupakan produk baru Bank Syariah Bukopin, sehingga nasabah sering menggunakan M-Banking untuk pembelian pulsa. Akibat jaringan yang buruk dari *server* ataupun *provider*, sehingga menyebabkan saldo nasabah berkurang namun pulsa di nomor *handphone* nasabah tidak bertambah.

Penyelesaian dari kasus tersebut yakni, nasabah melampirkan persyaratan seperti buku tabungan dan KTP. Kemudian nasabah diminta mengisi formulir aplikasi pengaduan keluhan yang selanjutnya akan diinput CS ke dalam aplikasi *complain* CS dan akan segera diselesaikan dalam jangka waktu 14 hari kerja. Sama halnya seperti kasus *claim* transaksi, penyelesaian kasus *claim* M-Banking juga tidak dikenakan biaya.

#### (4) Proses Penyelesaian Saldo Teracak

Proses penyelesaian saldo teracak yaitu sama dengan alur proses kasus lainnya. Penyebab saldo bisa teracak dikarenakan nasabah tidak mencetak buku tabungan secara rutin. Penyelesaiannya yaitu nasabah melampirkan buku tabungan dan KTP. Kemudian CS akan menyarankan kepada nasabah untuk mencetak rekening koran. Untuk biaya cetak rekening koran dengan cetak bulan berjalan sebesar Rp 1000,- per lembar sedangkan untuk cetak 1 – 3 bulan terakhir Rp 2.500,- per lembar.

### 3.2.3 Laporan Pengaduan Nasabah

Rata-rata keluhan yang terjadi di Bank Syariah Bukopin setiap bulan berkisar sekitar 10 – 15 keluhan yang disampaikan. Untuk jenis kasus yang sering disampaikan yaitu jenis kasus ganti kartu ATM yang proses penanganannya dengan cara cetak ataupun ganti PIN.

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan di atas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

(1) Keluhan Nasabah

Nasabah datang ke bank untuk menyampaikan ketidakpuasan atas produk atau jasa layanan yang telah diberikan bank.

(2) Jenis – Jenis Keluhan Nasabah di Bank Syariah Bukopin

Terdapat berbagai macam keluhan yang disampaikan nasabah kepada Bank Syariah Bukopin yaitu ganti kartu *Automatic Teller Machine* (ATM), *claim* transaksi, *claim M-Banking*, dan saldo teracak.

(3) Dalam proses penanganan keluhan, Bank Syariah Bukopin berupaya untuk menangani keluhan sesuai dengan prosedur sehingga nantinya nasabah akan loyal kembali. Proses penanganan keluhan diawali dengan *first greeting* oleh *Customer Service*, analisa kasus, penjelasan proses, biaya dan syarat, kemudian nasabah diminta melampirkan persyaratan untuk pengisian formulir aplikasi keluhan, setelah itu CS akan konfirmasi ulang, input data, *cross selling* (*conditional*), dan yang terakhir *last greeting*.



## 4.2 Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, proses penanganan keluhan yang telah dilakukan *Customer Service* Bank Syariah Bukopin telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur sehingga nasabah pun loyal kembali. Namun, karena keluhan berasal dari produk yang disediakan maka terdapat beberapa saran yang dapat dikemukakan yaitu fasilitas *M-Banking* yang diberikan sudah cukup baik dalam memudahkan nasabah untuk bertransaksi, namun tak jarang karena masalah jaringan baik dari *server* ataupun *provider* sehingga transaksi nasabah bermasalah dan terjadilah keluhan. Sehingga harapannya BSB dapat meningkatkan kualitas *M-Banking*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antonio, Muhammad Syafi'i. 2001. "Bank Syariah dari Teori ke Praktik". Edisi 1. Jakarta: Gema Insani Press.
- Ascarya. 2007. "Akad & Produk Bank Syariah". Edisi 1. Jakarta: PT Raja GrafindoPersada.
- Aswir, dkk. "*Analisis Sistem dan Prosedur Penjualan Kredit pada PT. Bussan Auto Finance di Samarinda*".
- Bank Indonesia. 2005. "*Lampiran Surat Edaran Bank Indonesia No.7/24/DPNP*".
- Kasmir. 2006. "*Manajemen Perbankan*". Edisi 1-6. Jakarta: PT Raja GrafindoPersada.
- Otoritas Jasa Keuangan, 2017. "*Bank Umum Konvensional dan Bank Umum Syariah*".
- Peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- Siburian, dkk. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Mandiri*".
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan

**SURAT KETERANGAN**

No. 026/DSDI/KP-YGY/V/2018

**Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Perbankan Syariah  
Universitas Islam Yogyakarta  
Yogyakarta**

Yang bertanda tangan dibawah ini Divisi Sumber Daya Insani PT. Bank Syariah Bukopin menerangkan bahwa :

No	Nama	No. Mahasiswa
1	Diah Maharani	15213044
2	Dini Eka Ratnaning T	15213089
3	Widyatri Anggita	15213104
4	Dimas Nova Dhiansyah	15213058
5	Adib Eka Yudistira	15213053
6	Nova Kurniawati	15213029

Adalah benar yang bersangkutan pernah melakukan magang di PT. Bank Syariah Bukopin yang berkedudukan di Jl.MT. Haryono No. 7 Yogyakarta.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 02 Mei 2018

**PT. BANK SYARIAH BUKOPIN**  
**Divisi Sumber Daya Insani**



**Prihatama Oktoviano**