

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* SEBAGAI FUNGSI *PUBLIC
RELATION* DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH
(*HANDLING COMPLAINT*) DI PT. BANK MUAMALAT
INDONESIA TBK CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**OLEH
CHINTYA DEWI RAHMI**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2022M/ 1444 H**

**PERAN *CUSTOMER SERVICE* SEBAGAI FUNGSI *PUBLIC*
RELATION DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH
(*HANDLING COMPLAINT*) DI PT. BANK MUAMALAT
INDONESIA TBK CABANG BANJARMASIN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar sarjana
dalam ilmu Perbankan Syariah**

**Oleh :
CHINTYA DEWI RAHMI
1501161252**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2022M/ 1444 H**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Chintya Dewi Rahmi
NIM : 1501161252
Tempat Tanggal Lahir : Ampah, 26 September 1996
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan, maka skripsi/makalah dan gelar yang di peroleh karenanya batal demi hukum.

Banjarasin,
Membuat pernyataan

Chintya Dewi Rahmi

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul	: Peran <i>Customer Service</i> Sebagai Fungsi <i>Public Relation</i> Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (<i>Handling Complaint</i>) Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin
Ditulis oleh	: Chintya Dewi Rahmi
NIM	: 1501161252
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	: Strata satu (S1)
Jurusan	: Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2021/2022
Tempat Tanggal Lahir	: Ampah, 26 September 1996
Alamat	: Jln. Sei. Lulut Gg. GT Seman Kec. Banjarmasin Timur

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, Desember 2022

Pembimbing I

Pembimbing II



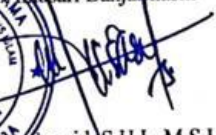
Drs. Nispan Rahmi, M.Ag.
NIP. 196705011994031005



Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I
NIP. 198305262011012007

Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin




Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I
NIP. 198305262011012007

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul : Peran *Customer Service* Sebagai Fungsi *Public Relation* Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (*Handling Complaint*) Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin. Ditulis oleh Chintya Dewi Rahmi NIM 1501161252, telah di ujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 28 Desember 2022

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat: (A) 81,7

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin
Dr. Sukarni, M.Ag
NIP.196304171991021001

TIM PENGUJI

No	Nama	Tanda Tangan
1.	Drs. H. Nispan Rahmi, M.Ag.	
2.	Erissa Nilasari, S.P., M.P.	2.
3.	Annisa Sayyid, S.H.I., M.S.I	3.
4.	Annisa Mahfuzah, M.H.	4.

ABSTRAK

Chintya Dewi Rahmi, 2022, *Peran Customer Service sebagai fungsi public relation dalam mengatasi keluhan nasabah (Handling Complaint) di PT Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Banjarmasin*, Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing (I) Drs. Nispan Rahmi, M.Ag. Dan pembimbing (II) Annisa Sayyid, SHI, MSI.

Kata Kunci: *Customer Service*, pelayanan nasabah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran *Customer Service* sebagai fungsi public relation dalam mengatasi keluhan nasabah (*Handling Complaint*). Salah satu usaha untuk memanjakan nasabahnya adalah melalui pelayanan yang diberikan, peranan *Customer Service* juga merupakan salah satu sumber daya manusia yang diperlukan suatu perusahaan. *Customer Service* harus mampu menyelesaikan permasalahan dan keluhan nasabah, serta mampu menjelaskan produk-produk dan informasi bank secara detail dan jelas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang berjenis penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif. Lokasi penelitian bertempat di PT. Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin dan yang menjadi subjek penelitian ini adalah *Customer Service* (CS). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara kepada pihak bank Muamalat Tbk cabang Banjarmasin yaitu *Customer Service*.

Berdasarkan hasil dari penelitian dan wawancara ini menyimpulkan bahwa *Customer Service* sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan suatu perusahaan kepada nasabahnya. Komplain nasabah merupakan ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh kerugian finansial yang diduga akibat kesalahan atau kelalaian bank. *Customer Service* juga harus dapat menyelesaikan *handling complaint* nasabah yaitu dengan prosedur pelayanan bank, *handling complaint* dapat dilakukan melalui aplikasi salamuamalat, social media Bank Muamalat, email Bank atau bisa langsung datang ke kantor pelayanan bank. dalam hal menangani keluhan nasabah inilah *Customer Service* menjadi sangat berperan penting dalam penyelesaian dari keluhan nasabah tersebut.

MOTTO

“ Keberanian adalah mengetahui apa yang tidak harus ditakutkan ”

(Plato)

KATA PERSEMBAHAN

Pertama-tama saya panjatkan puji syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa syalawat serta salam selalu saya haturkan kepada junjungan kita baginda Nabi Muhammad SAW dan para sahabat hingga yaumul akhir. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya serta orang-orang yang terlibat membantu didalamnya.

Teruntuk orang yang paling berjasa dalam hidup saya, yaitu ibu saya ibu Fitriati saya ucapkan terimakasih telah sabar merawat serta mengajarkan saya banyak hal dengan kelembutan hati sehingga saya dapat berdiri disini dan sampai dititik ini. Mohon maaf atas kekhilafan atau kesalahan yang saya perbuat secara sadar maupun tidak sadar, sekali lagi saya ucapkan terima kasih karena telah menjadi wanita yang baik, kuat, sabar, serta pemaaf.

Untuk suami saya Rizky Aulia Rahman Terima kasih atas segala bantuan serta support yang kamu berikan untuk saya sehingga menjadi salah satu dorongan bagi saya untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Semoga atas pencapaian yang saya dapat ini bisa menjadi sebuah kebanggaan untuk kamu.

Selanjutnya, juga saya ucapkan terimakasih kepada Abang saya Ryan ,Adik saya Adnin dan Dzizi. Kalian juga salah satu bagian dari semangat saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih juga tentunya tidak lupa saya ucapkan kepada kedua dosen pembimbing saya yang telah sabar memberi kritik dan saran dalam proses pembuatan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan, Semoga Allah memberikan balasan berupa umur panjang, sehat badan ,dimudahkan segala urusan ,serta dilimpahkan rezeki maupun pahala.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonema konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba ^ʿ	B	Be
ت	Ta ^ʿ	T	Te
ث	Ša ^ʿ	Š	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ		Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Rā	R	Er
ز	Zāi	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	SY	Es dan ye
ص	Shād	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dhād	ḍ	De (dengan titik di bawah)

ط	Thā '	ṭ	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Zhā '	ẓ	Zet (dengan titik di bawah)
ع	„Ain	... ' ...	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fā '	F	Ef
ق	Qāf	Q	Ki
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nūn	N	En
و	Wāu	W	We
ه	Hā	H	Ha
ء	Hamzah	... ' ...	Apostrof
ي	Yā	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

مَدْعَلْدِه	Ditulis	<i>Muta'aqqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

3. Ta'marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبت	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جسبت	Ditulis	<i>Jizyah</i>

Ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendakilafal aslinya.

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمت الأولياء	Ditulis	<i>Karamāh al auliyā,,</i>
---------------	---------	----------------------------

- b) Apabila ta’marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة النطر	Ditulis	<i>Zakātul-ḥiṭri</i>
------------	---------	----------------------

4. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـِ	fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	dammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif - جَاهِلِيَّة	Ditulis	<i>ā - jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya’’mati - يَاْعَسَى	Ditulis	<i>ā - yas ’ā</i>
3	Kasrah + ya’’mati - كَرِيمِي	Ditulis	<i>I - karim</i>
4	Dammah + wawu mati - نُورُوض	Ditulis	<i>û - furud</i>

6. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan aspostrof

1	Fathah + ya“ mati - يُكِي	Ditulis	ai - <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati - قُول	Ditulis	au – <i>Qaulun</i>

7. Vokal pende yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan aposotrof

أَانتِي	Ditulis	<i>A'antum</i>
أَعِدْث	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لَاإِنِّ شَافِرْتِي	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

8. Kata sandang alif + lam

- a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَّاسُ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b) Apabila diikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

الْأَسْمَاءُ	Ditulis	<i>as-Samā</i>
--------------	---------	----------------

اَشْيَسْ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>
----------	---------	------------------

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذَوِي اَزْوَاجٍ	Ditulis	<i>Žawi al-furud atau Žawil furud</i>
أَهْلُ اِسْنَتٍ	Ditulis	<i>Ahl as-sunnah atau ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَصْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَ
عَلَى آلِهِ وَالصَّحْبِهِ أَجْمَعِينَ. أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang mana telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya serta shalawat beriring salam disampaikan kepada nabi Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan bagi kita semua. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Peran Customer Service Sebagai Fungsi Public Relation Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (Handling Complain) di PT. Bank Muamalat Indonesia TBK Cabang Banjarmasin.**

Penulis menyadari memulai hingga mengakhiri proses pembuatan skripsi ini bukanlah hal yang mudah, banyak rintangan, hambatan, dan cobaan yang selalu menyertai hanya dengan kekuatan dan kerja keraslah yang menjadi penggerak bagi penulis dapat menyelesaikan segala proses tersebut dan juga dengan adanya bantu yang diberikan secara material dan moral dari berbagai pihak yang selalu mendukung kemudahan langkah penulis.

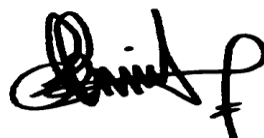
Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantudalam menyelesaikan skripsi ini ,untuk itu penulis ucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.H. Sukarni, M.Ag Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Ibu Annisa Sayyid, SHI, MSI. Selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Bapak Drs. Nispan Rahmi. M, Ag. Dan Ibu Annisa Sayyid, SHI, MSI selaku Dosen Penasehat akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama penyelesaian skripsi.
4. Seluruh Dosen dan Karyawan/Karyawati Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu dan pelayanan yang baik selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam.
5. *Customer Service* Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin, Ibu Muthia Fazrina dan Ibu Siti Nurrena Kusuma.
6. Dan semua pihak yang telah memberikan informasi, bantuan, serta masukan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan menyadari sikap kekurangan manusia, maka tentunya dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, dan penulis berharap nantinya akan ada yang dapat lebih menyempurnakan lagi penulisan skripsi ini. Akhirnya ,dengan mengharap Rhido dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah . Aamiin

Banjarmasin ,06 November 2022



Chintya Dewi Rahmi

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENRYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi perasional	10
F. Penelitian Terdahulu	11
G. Sistematika Penulisan	114
 BAB II PERAN <i>COSTUMER SERVICE</i> DALAM MENGATASI KELUHAN NASABAH (<i>HANDLING COMPLAINT</i>)	 16
A. <i>Customer Service</i>	16
B. <i>Public Relations</i>	33
C. <i>Handling Complaint</i>	36
 BAB III METODE PENELITIAN	 42
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	42
B. Lokasi Penelitian	42
C. Subjek dan Objek Penelitian	43
D. Sumber Data	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisis Data	46
 BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	 50

A. Penyajian Data	50
B. Laporan Hasil Penelitian	60
C. Pembahasan	64
BAB V PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	76
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

