

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. PENYAJIAN DATA

Gambaran Umum PT. Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin

1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanannya sebagai Bank syariah pertama di Indonesia didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawwal 1412 H atau 1 Mei 1992, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan Multi Finance Syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia. Selain itu produk bank yaitu Shar-e yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin berdiri pada tanggal 11 September 2003 berlokasi di Jalan A. Yani Km.6 Rt.01 Kelurahan Pemurus Luar Kecamatan Banjarmasin Timur. Diresmikan oleh Gubernur Kalimantan Selatan pada saat itu yakni Bapak Sjachriel Darham. PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin telah tiga kali mengalami

pergantian Pimpinan. Dari tahun 2003 hingga pertengahan tahun 2006 PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin dipimpin oleh Bapak H.Norcholis.SE. Pada tahun 2004 PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin membuka layanan Kantor kas yang berlokasi di Komplek Masjid Raya Sabilal Muhtadin dan diresmikan oleh pimpinan regional. Pada pertengahan 2006 PT. Bank Muamalat Indonesia.

2. Visi dan Misi PT. Bank Muamalat Indonesia

Sebagai lembaga keuangan perbankan yang berbasis syariah, maka visi, misi, fungsi dan tujuan PT. Bank Muamalat Indonesia TBK Cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut:

a. Visi Bank Muamalat indonesia :

“Menjadi syariah utama di indonesia, dominan dipasar spiritual, dikagumi dipasar rasional.”

b. Misi Bank Muamalat indonesia:

“Menjadi ROLE MODEL Lembaga Keuangan Syariah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keuangan manajemen dan orientasi investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi stkeholder.”

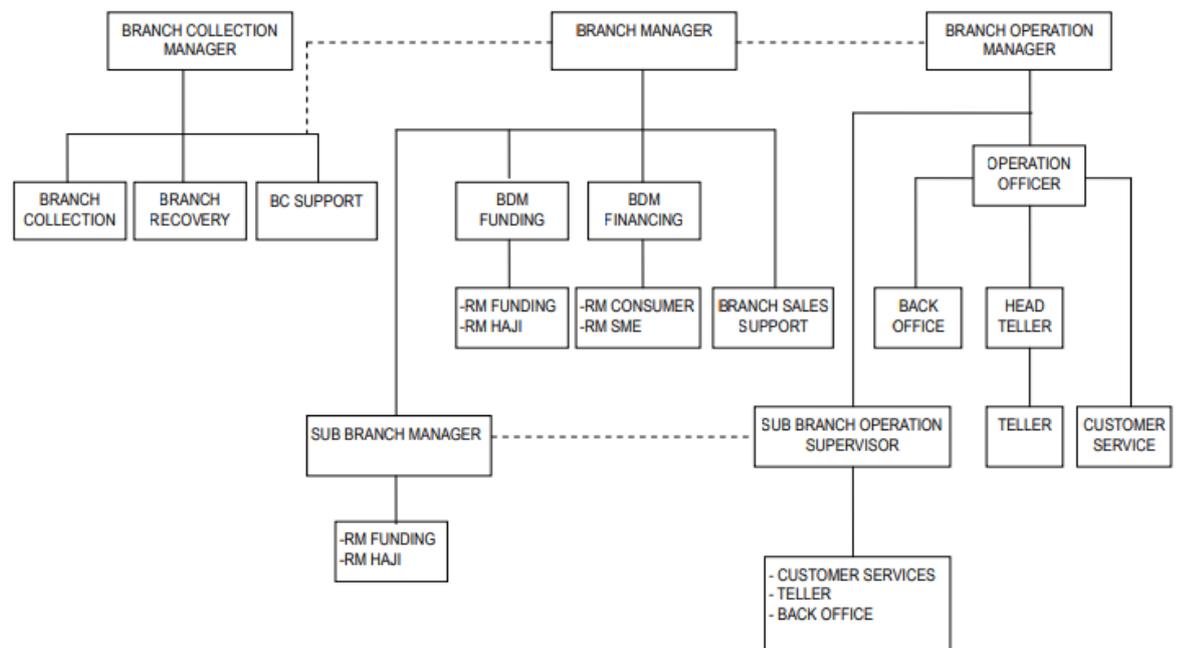
Bank Muamalat Indonesia merumuskan suatu strategi dasar untuk mencapai Visi dan Misi tersebut, yaitu:

- a. Meningkatkan pendapatan melalui ekspansi secara selektif dan prudent dengan penekanan pada usaha kecil melalui pemanfaatan jaringan lembaga keuangan syariah, tanpa mengabaikan pembiayaan kepada usaha menengah dan besar dengan penekanan pada perusahaan yang mempunyai kepedulian terhadap upaya pengambilan usaha kecil.
- b. Meningkatkan kualitas profesionalisme sumber daya insani.
- c. Meningkatkan mutu pelayanan dan pengembangann produk-produk andalan.
- d. Meningkatkan intensitas pengawasan dan meningkatkan budaya patuh pada peraturan.

3. Struktur Organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang

Banjarmasin Adapun struktur organisasi PT Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin yang menggambarkan tentang tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing divisinya adalah sebagai berikut :

STRUKTUR ORGANISASI
PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk
CABANG BANJARMASIN 2018



Sumber : PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Banjarmasin 2018

4. Uraian Tugas (Job Description)

a. Branch Manager

Tugas dan Wewenang Branch Manager

1. Melakukan sosialisasi dan membina hubungan baik dengan nasabah prima, untuk dapat mencapai target pendanaan dan pembiayaan serta

terpenuhinya kebutuhan nasabah secara maksimal, guna mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

2. Melakukan evaluasi atas usulan pembiayaan yang di ajukan oleh Relationship Manager, untuk diputuskan layak/tidaknya pembiayaan tersebut diberikan, guna meningkatkan target pembiayaan dan pendapatan sesuai dengan yang ditentukan oleh perusahaan.

b. Branch Operation Manager

Tugas dan Wewenang Branch Operation Manager

1. Mensupervisi, mengkoordinir dan memonitor terhadap bidang operasional kantor cabang, kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas dan Mobile Branch dalam rangka menjamin pelaksanaan operasional telah berjalan sesuai dengan kebijaksanaan, pedoman dan prosedur yang berlaku.
2. Mendupervisi, mengkoordinir dan memonitor secara langsung terhadap Branch Appearance dan layanan kepada nasabah di kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan Mobile Branch dalam rangka Service Excellent.

c. Branch Collection Manager

Tugas dan wewenang Branch Collection Manager

1. Membuat perhitungan terhadap jumlah kebutuhan karyawan Branch Collection dan memastikan terpenuhinya jumlah tersebut dalam rangka

pencapaian target key performance Indikator (KPI) yang telah di berikan.

2. Membuat rencana kerja yang matang untuk fokus penyelesaian dan membuat komitmen setiap bulannya.

d. BDM Funding

Tugas dan wewenang BDM Funding

1. Mengembangkan dan meningkatkan kinerja cabang untuk memastikan telah berjalan sesuai dengan pedoman dan arahan yang di gariskan oleh cabang.
2. Meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan dengan memberikan pengarahan dan pengawasan untuk mencapai kinerja yang lebih baik dan suasana kerja yang menyenangkan dan kondusif.

e. BDM Financing

Tugas dan wewenang BDM Financing

1. Mengembangkan dan meningkatkan kinerja cabang untuk memastikan telah berjalan sesuai dengan pedoman dan arahan yang di gariskan oleh cabang.
2. Meningkatkan motivasi dan produktivitas karyawan dengan memberikan pengarahan dan pengawasan untuk mencapai kinerja yang lebih baik dan suasana kerja yang menyenangkan dan kondusif.

f. Relationship Manager Funding (RM Funding)

Tugas dan wewenang RM Funding

Melakukan inventaris dan sosialisasi terhadap calon nasabah guna mencapai target penghimpunan dana sesuai dengan target yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Memonitoring atas penghimpunan dana pihak ketiga, sesuai strategi yang telah ditetapkan perusahaan.

g. Branch Sales Support

Tugas dan Wewenang Branch Sales Support

1. Membuat surat dan memo serta mengirimkannya untuk kepentingan cabang yang berhubungan langsung dengan Branch Manager.
2. Memfile surat-surat keluar dan masuk serta memo keluar dan masuk.

h. Branch Collection

Tugas dan wewenang RM Branch Collection

1. Membuat rencana kerja yang matang untuk focus penyelesaian dan membuat komitmen setiap bulannya.
2. Bertanggung jawab terhadap pencapaian target ket performance indikator (KPI) yang telah diberikan.

i. Operation Officer (OO)

Tugas dan wewenang Operation Officer (OO)

1. Mensupervisi, mengkoordinir dan memonitor terhadap bidang operasional kantor cabang, kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas dan Mobile Branch dalam rangka menjamin pelaksanaan operasional telah berjalan sesuai dengan kebijaksanaan, pedoman dan prosedur yang berlaku.
2. Mendupervisi, mengkoordinir dan memonitor secara langsung terhadap Branch Appearance dan layanan kepada nasabah di kantor cabang, kantor cabang pembantu, kantor kas dan Mobile Branch dalam rangka Service Excellent.

j.Back Office

Tugas dan wewenang Back Office

1. Membuat proofsheets bulanan atas SSL yang dikelola oleh Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas dan Mobile Branch.
2. Mengelola transaksi standing instruction (SI) termasuk di dalamnya mengadministrasikan dokumen secara rapi dan sekuensial serta membukukan transaksi tersebut dengan benar sesuai dokumen penduduk berdasarkan ketentuan dan prosedur yang berlaku.
3. Tugas umumnya adalah melaksanakan aktivitas marketing pada umumnya sesuai dengan tingkat kebutuhan calon nasabah dalam memasarkan produk dan jasa bank berikut pengawasan dan pelayanan nasabah.

4. Tugas hariannya adalah mengumpulkan data potensial daerah dan potensial pasar, melakukan pembiayaan terhadap calon nasabah potensial, menyiapkan usaha pembiayaan.
5. Tugas bulanannya adalah perencanaan sosialisasi nasabah baru (identifikasi target, market, dan customer) dan bertanggung jawab atas pelaporan pencapaian target pembiayaan.
6. Tugas khususnya adalah bertanggung jawab terhadap pencapaian target financing.

k. Teller

Tugas dan wewenang Teller

1. Melayani nasabah dalam bertransaksi baik penarikan, pemindah bukuan, setoran, transfer antar bank baik secara tunai maupun non tunai.
 - a. Menghitung uang, mengecek keaslian uang, memeriksa ulang kebenaran pengisian slip/warket, hingga mencetak saldo akhir dalam buku tabungan.
 - b. Melakukan aktifitas penerimaan sesuai SOP.
2. Melakukan cash management terhadap ketersediaan uang tunai di vault dan ATM.

l. Customer Service

Tugas dan wewenang Customer Service

1. Mengenalkan dan menawarkan produk-produk Bank Muamalat kepada Nasabah dengan baik dan benar.
2. Memastikan seluruh hak dan kewajiban Nasabah atas produk Bank Muamalat yang dipilih, telah diketahui dan dipahami oleh Nasabah dengan baik dan benar.
3. Melayani nasabah pada waktu pembukaan dan penutupan rekening (giro, deposito, dan tabungan).
4. Melayani dan menyelesaikan berbagai masalah serta complain nasabahnya.
5. Memelihara persediaan dan kelengkapan aplikasi setoran, transfer, dan aplikasi lainnya counter.
6. Memelihara aplikasi-aplikasi yang berhubungan dengan pembukaan/penutupan (giro, deposito, dan tabungan).
7. Melayani setoran BPIH (Perjalanan Ibadah Haji).
8. Memberikan informasi kepada Account Manager Funding apabila terdapat calon nasabah potensial yang perlu dilakukan pendekatan untuk menjadi nasabah Bank Muamalat.

m. Produk Dan Layanan

1) Giro Muamalat

- a) Giro perorang
- b) Giro institusi

2) Tabungan

- a) Tabungan Muamalat
- b) Tabungan Muamalat Dollar .
- c) tabungan Haji Arafah tabungan haji Tabungan Haji Arafah Plu
- d) d) Tabungan IB Muamalat Rencana

3) Deposito

- a) Deposito Mudharabah
- b) Deposito Fulinves
- c) Dana Pensiun Muamalat pembiayaan

4) Konsumen

- a) KPR Muamalat IB
- b) IB Muamalat Umroh
- c) IB Muamalat Koperasi Karyawan

B. Laporan Hasil Penelitian

a. Identitas Informan

1) Nama : Muthia Fazrina

Umur : 25 Tahun

Pendidikan : S1 Matematika

Jabatan : *Costumer Service*

1) Nama : Siti Nurrena Kusuma

Umur : 24 Tahun

Pendidikan : D3 Kebidanan

Jabatan : *Customer Service*

b. Deskripsi Hasil Wawancara

Berdasarkan dari hasil penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam yang dilakukan oleh peneliti. Dimana seluruh informan yang melakukan wawancara adalah karyawan yaitu *Customer Service* di PT. Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin khususnya wawancara mengenai peran *Customer Service* sebagai fungsi *public relations* dalam mengatasi keluhan nasabah (*Handling Complaint*) sebagai berikut adalah hasil wawancara dari penelitian di PT. Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin.

1) Wawancara Ibu Muthia Fazrina

Handling Complain yang sering terjadi di Bank Muamalat Tbk Banjarmasin menurut Ibu Muthia Fazrina selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin “*Handling Complain* yang sering terjadi yaitu pada Atm, seperti ganti kartu atm yang terblokir, kemudian lupa password yang terblokir, tidak keluarnya uang tunai pada saat penarikan uang dimesin Atm atau uang terdebit dan Atm rusak/tertelan”

Bagaimana *Cutomer Service* menangani atau menyelesaikan Complain Menurut Ibu Muthia Fazrina selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin “Pertama meminta maaf atas ketidaknyamanannya

selanjutnya dibantu dicarikan solusi. Jadi itu bisa membantu nasabah untuk mengatasi keluhan, kemudian kalau misalnya ada eskalasi waktu yang harus menunggu kita informasikan masa tunggunya sekian hari kerja, kemudian kalau ada solusi dari pusat juga seperti contoh dari yang saldo terdebit ada penjelasan dan penyelesaian dari pusat setelah saldonya sudah masuk kenasabah kami informasikan lagi bahwasanya saldo terdebitnya sudah masuk lagi ke rekening nasabah.”

Bagaimana cara menanggapi keluhan nasabah menurut Ibu Muthia Fazrina selaku *Costomer Service* di Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin “Mendengarkan keluhan nasabah dengan seksama serta selalu berempati, dan memberikan pelayanan sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur)”

Apa saja prosedur penanganan nasabah *Handling Complaint* menurut Ibu Muthia Fazrina selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin “Mendengarkan keluhan nasabah, meminta maaf atas ketidaknyamanannya, empati, konfirmasi masalah, verifikasi data nasabah, memberikan solusi, serta mengisi formulir pengaduan.”

Pelayanan yang terbaik diberikan kepada nasabah menurut Ibu Muthia Fazrina selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin “Pelayanan yang terbaik kepada nasabah adalah pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dari nasabah”

2) Wawancara Ibu Siti Nurrena Kusuma

Apakah sudah melayani sampai tuntas disaat nasabah mengalami kesulitan info menurut Ibu Siti Nurrena Kusuma selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin “Sudah, Karena *Customer Service* seharusnya menjelaskan keluhan nasabah hingga tuntas dan *Customer Service* sudah melayani secara maksimal dan sesuai SOP”

Apa saja kendala menghadapi nasabah yang datang Di Bank Muamalat menurut Ibu Siti Nurrena Kusuma selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin “Menghadapi nasabah dalam keadaan emosional, kemudian ada beberapa nasabah yang mau cepat, kemudian ada beberapa nasabah yang Cuma bawa ATM saja tetapi tidak membawa KTP atau tidak membawa buku tabungan kita kan tidak bisa bantu. *Customer Service* harus lebih bersabar agar tidak terjadi perselisihan, tetapi kami sudah menjalankannya sesuai dengan SOP yang kita eskalasikan.”

Apa yang seharusnya *Customer Service* jelaskan ketika nasabah memberikan pertanyaan diluar kapasitas sebagai *Customer Service*, menurut Ibu Siti Nurrena Kusuma selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin “Sebagai *Customer Service* harus memiliki kemampuan dan tingkat intelegensia yang tinggi sehingga dapat menjawab segala macam pertanyaan yang sekiranya di luar kapasitas *Customer Service*”

Bagaimana menghadapi nasabah yang komplain berkepanjangan dan sangat emosional menurut Ibu Siti Nurrena Kusuma selaku *Customer Service* di Bank

Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin ”Focus terhadap masalah dan komplain yang diutarakan nasabah, lalu memulai untuk melakukan penyelesaian masalah hingga terselesaikan, dan menanyakan apakah penyelesaian masalah sudah memberikan kepuasan oleh nasabah. oleh karena itu *Customer Service* harus semaksimal mungkin menyelesaikan masalah nasabah agar tidak berkepanjangan yang akan menyebabkan nasabah komplain dan dapat merusak reputasi bank”

Usaha *Customer Service* untuk kenyamanan nasabah dalam mempertahankan nasabah untuk tidak melakukan penutupan rekening menurut Ibu Siti Nurrena Kusuma selaku *Customer Service* di Bank Muamalat Tbk Cabang Banjarmasin “Tetap focus kepada pelayanan yang prima terhadap nasabah, memastikan keluhan nasabah dapat terselesaikan dengan baik dan tepat sasaran, lalu memberikan kesan terbaik dalam tiap layanan yang diberikan kepada nasabah dari waktu ke waktu”

C. Pembahasan

Hasil penelitian di atas merupakan proses penelitian lapangan yang telah dilakukan peneliti selama kurun waktu 2 September Hingga 2 Oktober 2021 dengan pemenuhan persyaratan penelitian dari pengurusan surat izin penelitian di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif tentang,

1. Peran *Customer Service* sebagai fungsi *public relations* dalam mengatasi keluhan nasabah (*Handling Complaint*) di Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin.

Peranan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah di Bank Muamalat Tbk cabang Banjarmasin sangat penting karena *Customer Service* bukan hanya menjadi perantara pada saat nasabah mengajukan keluhan saja. Akan tetapi *Customer Service* selalu berusaha sebaik mungkin agar keluhan nasabah bisa cepat teratasi hingga tidak perlu harus dinaikan kepusat jika masalahnya terbilang masih cukup ringan.

Customer Service juga sangat berperan dalam mengontrol emosi nasabah karena baik buruknya penanganan keluhan yang di lakukan *Customer Service* akan sangat menentukan keputusan nasabah kedepannya. Ketika nasabah memiliki keluhan baik itu keluhan ringan ataupun berat *Customer Service* di Bank Muamalat selalu siap memberikan solusi terbaik kepada mereka. *Customer Service* merupakan pegawai yang professional dibidang pelayanan dan ditunjuk untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Baik buruknya pelayanan *Customer Service* sangat berperan penting dalam mengatasi berbagai keluhan nasabah. Apabila peranan *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah telah sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan dan semua keluhan nasabah telah teratasi dengan baik hingga semua nasabah merasa puas dengan penanganan keluhan yang diberikan, maka *Customer Service* di Bank Muamalat Tbk cabang Banjarmasin dapat dikatakan sebagai

Customer Service yang handal dan mampu memenuhi semua hak dan kewajiban yang dibebankan kepada mereka dengan baik sesuai dengan kedudukannya.

Ada beberapa karakter yang harus dimiliki oleh petugas bank dalam melakukan pelayanan kepada nasabah, diantaranya:

1. Tidak melakukan perbuatan tercela.
2. Memegang teguh amanah.
3. Menjaga nama baik bank dan nasabah.
4. Beriman dan mempunyai rasa tanggung jawab moral.
5. Sabar dalam menghadapi permasalahan, seperti keluhan nasabah.
6. Memiliki integritas, artinya bertindak jujur, dan benar.
7. Manners, artinya tidak egois, disiplin dan tidak kasar.

Ciri-ciri pelayanan perbankan yang prima adalah:

1. Memiliki personil yang professional dan bermoral.

Para manager dan petugas bank harus memiliki kemampuan keterampilan tentang aspek-aspek bisnis perbankan. Khususnya petugas yang bertugas melayani nasabah, menguasai manfaat produk, mampu membuat nasabah mengerti dan tertarik untuk memmbelinya.

2. Memiliki sarana dan prasarana yang meyakinkan.

Untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, disamping factor manusianya hendaklah harus didukung oleh sarana fiksi tertentu dan segala perlengkapannya.

3. Responsive (Tanggap)

Petugas bank harus mau dan melayani dengan tanggap dan cepat tanpa iming-iming tertentu. Karyawan harus tanggap menghadapi keadaan atau keluhan nasabah, mempunyai kepedulian atas kesulitan nasabah. Cepat artinya melayani nasabah dengan waktu yang singkat, tidak bertele-tele. Misalkan nasabah yang kelihatan kesulitan dalam menulis slip transaksi, maka petugas bank harus tanggap untuk membantunya.

4. Komunikatif

Dalam memberikan penjelasan dapat dimengerti oleh nasabah, berbicara yang jelas, lugas, mudah dipahami dan menyenangkan nasabah.

5. Memiliki prilaku dan penampilan simpatik.

Prilaku simpatik yang harus ditunjukkan oleh petugas bank antara lain, tidak saling menyalahkan nasabah tidak suka berdebat, tidak cepat jengkel atau emosi dan memperhatikan air muka yang jernih dan tidak suka bicara kasar. Petugas bank harus mempunyai tutur kata yang santun, sekalipun nasabah yang dihadapi adalah nasabah yang terlalu banyak permintaan atau terlalu banyak bertanya.

6. Memiliki penampilan dan bicara yang meyakinkan.

Prilaku karyawan dengan sopan santunnya dalam berbicara dan dapat dipercaya ucapannya. Sedikit kepercayaan adalah modal utama dalam menciptakan kepuasan nasabah. Cara berpakaian adalah salah satu aspek penampilan yang dapat menimbulkan kepercayaan dari

nasabah. Seragam yang digunakan oleh karyawan Bank Muamalat Indonesia merupakan salah satu aspek penampilan yang mampu membedakan Bank Muamalat Indonesia dengan bank lainnya.

Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. Dalam persaingan yang semakin ketat dan era globalisasi dewasa ini, peranan petugas bank memang peranan yang penting. Pelayanan adalah setiap kegiatan yang ditunjukkan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (nasabah).

Dalam melakukan penutupan rekening, pelayanan yang diberikan kepada *Customer Service* juga sangat penting didalam perbankan, baik atas permintaan nasabah atau tidak yang disebabkan saldo rekening nasabah tersebut dibawah saldo minimal. Memberikan souvenir melalui disposisi *customer* untuk menjaga hubungan baik antara bank dengan nasabah. Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah di Bank Muamalat Tbk cabang Banjarmasin. *Customer service* memiliki peranan yang sangat penting dalam usaha mempertahankan loyalitas nasabah di Bank Muamalat Tbk cabang Banjarmasin. Maka *Customer Service* tersebut harus dibekali dengan banyak keahlian sebagai penunjang untuk menjadi yang baik ketika melayani nasabah. Adapun upaya untuk menjaga seorang *Customer Service* kepercayaan nasabah yaitu dengan memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin sehinggalah nasabah merasa puas terhadap

pelayanan yang diberikan karena telah mengetahui apa keinginan nasabah tersebut dan menghargai nasabah. Selain itu hubungan yang baik antara nasabah dengan bank akan mempermudah *Customer service* untuk melakukan cross selling terhadap produk-produk yang terdapat pada bank tersebut, baik itu produk lama maupun produk yang baru. Karena nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pasti tidak akan ragu untuk menggunakan produk-produk lain yang telah ditawarkan oleh *Customer Service* tersebut.

Peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun sebuah bank. Oleh karena itu segala hal yang dilakukan harus berjalan dengan baik dan bermutu demi terciptanya kepuasan nasabah. Karena nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan datang kembali untuk mencoba produk lain yang telah ditawarkan oleh *Customer Service* dan nasabah tersebut akan berbagi informasi kepada rekan-rekan lainnya. Aturan dasar dan etika khusus dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah di Bank Muamalat Tbk cabang Banjarmasin. Sebagai seorang *Customer Service* tentunya memiliki etika khusus atau aturan dasar yang mendukung untuk meningkatkan pelayanan terhadap nasabah agar nasabah tersebut merasa puas dan merasa nyaman dengan pelayanan yang telah diberikan. Aturan dasar atau etika khusus yang dimiliki oleh *Customer Service* di Bank Muamalat Tbk cabang Banjarmasin adalah sebagai berikut:

1. Mengucapkan selamat pagi, siang maupun sore dan mempersilahkan nasabahnya untuk duduk kemudian menanyakan apa keluhan nasabah tersebut dan mengucapkan terimakasih.
2. Berpenampilan dan berperilaku yang baik agar nasabah merasa betah bila berada dihadapan *Customer Service*.

2. Prosedur Penanganan Terhadap Nasabah *Handling Complaint* di PT. Bank Muamalat TBK Cabang Banjarmasin

Penanganan nasabah komplaint sekarang bisa saja tidak mesti datang langsung ke kantor layanan Bank Muamalat dan tidak mesti harus pada *Customer Service* tergantung dengan masalah komplaint maupun keluhan yang akan disampaikan nasabah. Penerimaan pengaduan nasabah dapat penyampaikan pengaduan melalui sarana berikut. Email : salammuamalat@bankmuamalat.co.id Official Whatsapp, Official Sosial Media (Centang Biru) : Instagram, FB dan Twiterr. Dan Website Bank Muamalat : www.bankmuamalat.co.id pada menu Hubungi Kami- Pengaduan Nasabah. Komplaintnya perihal masalah gagal tarik tunai, gagal setor tunai, gagal top up yang berhubungan dengan rekening masih bisa memalalui sarana pengaduan tersebut.

Kemudian nasabah komplaint yang sudah lanjut usia dan tidak memahami aplikasi maupun Sosial Media tersebut bisa langsung datang kekantor layanan bank Muamalat TBK cabang Banjarmasin dan dapat diselesaikan melalui *Customer Service*. Dengan prosedur yaitu yang

pertama *Customer Service* meminta maaf atas ketidaknyamanannya selanjutnya mendengarkan kronologi detail pengaduan dan keluhan nasabah, setelah itu nasabah harus membawa buku kepemilikan rekening nasabah dan bukti transaksi. kemudian mengkonfirmasi masalah, serta verifikasi data nasabah, memberikan solusi kemudian nasabah diharuskan untuk mengisi formulir pengaduan. Pengawai Bank Muamalat akan memberikan nomor registrasi dan tanggal penerimaan pengaduan sebagai bukti bahwa pengaduan Nasabah sudah diterima dan tercatat di Bank, selantunya kalau misalnya ada eskalasi waktu yang harus menunggu kita informasikan masa tunggunya sekian hari kerja, kemudian kalau ada solusi dari pusat juga seperti contoh dari saldo terdebit ada penjelasan dan penyelesaian dari pusat setelah saldonya sudah masuk kenasabah kami informasikan lagi bahwasanya saldo terdebitnya sudah masuk lagi ke rekening nasabah.

Penyelesaian Pengaduan :

3. Tanggapan atas pengaduan akan diinformasikan kepada nasabah sesuai hasil pemeriksaan.
4. Atas hasil pemeriksaan tersebut:
 - a. Jika nasabah menerima hasil penyelesaian dan atau tanggapan Bank Muamalat maka proses selesai.
 - b. Jika nasabah tidak menerima hasil penyelesaian dan atau tanggapan Bank Muamalat, maka:

- Nasabah dapat mengajukan keberatan dengan melampirkan dokumen baru yang belum disampaikan sebelumnya.

Sedangkan prosedur penanganan komplain/keluhan pelanggan, didalam bukunya Muwafik Saleh adalah sebagai berikut. (Saleh 2010:164)

- 1) Dimulai sejak pelanggan menyampaikan keluhan kepada staff dengan membawa bukti pelanggan. Misalnya kwitansi atau slip pembayaran.
- 2) Staff mencatat laporan keluhan dalam buku pengaduan pelanggan secara lengkap.
- 3) Kepala unit mempelajari, menganalisis dan melakukan koordinasi dengan Sub-Unit terkait untuk menindaklanjuti laporan pengaduan tersebut.
- 4) Kepala Sub-Unit terkait menugaskan staff nya dengan membuat surat perintah penyelesaian permasalahan pengaduan pelanggan dimaksud.
- 5) Selanjutnya staff terkait segera menyelesaikan tugas tersebut dan kemudian meminta pelanggan yang bersangkutan untuk menandatangani surat perintah sebagai bukti pengaduan pelanggan dan masalah telah tertangani atau selesai.
- 6) Kemudian Sub-Unit mengarsipkan surat perintah tersebut.

- 7) Kemudian Sub-Unit menandatangani Buku Pengaduan Pe;anggan untuk mempermudah Kepala Unit mengontrol penyelesaian pengaduan pelanggan.
- 8) Kepala Sub-Unit terkait menginventarisir pengaduan pelanggan setiap bulan untuk mencegah terulangnya pengaduan yang sama.

Indikator dalam *Handling Complaint*

- b. Pemohonan maaf kepada pelanggan atas ketidaknyamanan yang mereka alami

Permohonan maaf merupakan hal yang mutlak dilakukan bila memang kita melakukan kesalahan. Bahkan dari awal sejak pelanggan mengajukan komplain, kita sudah terlebih dahulu mengucapkan maaf atas ketidaknyamanan pelanggan.

- c. Empati terhadap pelanggan yang marah

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, bersikaplah penuh empati dengan tujuan untuk memahami lebih dalam perasaan dan setiap realitas apapun yang di alami pelanggan. (Ikatan Bankir Indonesia 2014:130) perusahaan perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi akan bertambah runyam. Untuk itu perlu mendengarkan keluhan mereka dan mampu merasakan situasi yang dialami pelanggan tersebut, fokuslah pada solusi, bila hanya memberikan penjelasan tanpa solusi hanya akan

membuat pelanggan semakin tidak puas. Indikator pada empati adalah memberikan perhatian, sabar, ramah dan perduli.

d. Kecepatan dalam menangani komplain

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan melekat pada perusahaan tersebut. Sedangkan apabila komplain dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas dengan cara penanganan kompalintnya. (wahjono 2010:190)

e. Keadilan atau kewajaran dalam memecahkan masalah atau keluhan

Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi *win to win*, dimana pelanggan dan perusahaan sam-sama diuntungkan. Sedangkan indikator variabel ini adalah adil, tidak melihat status ekonomi, dan tidak melihat status pendidikan.

f. Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi perusahaan

Hal ini sangat penting bagi konsumen untuk menyampaikan komentar, saran, kritik pertanyaan, maupun keluhan. Disini sangat dibutuhkan metode komunikasi yang mudah, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhannya, bila perlu dan memungkinkan perusahaan dapat menyediakan jalur atau saluran telepon khusus

(hotline service) untuk menampung keluhan pelanggan atau email di jaringan internet, ataupun kontak langsung. (Saleh 2010:164)