BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. PENYAJIAN DATA

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Bank Muamalat Indonesia

PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk memulai perjalanan bisnisnya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia didirikan pada 24 Rabius Tsani 1412 H atau 1 November 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapatkan dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 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 ialah bank yang berdasarkan prinsip syariah yang pertama kali berdiri dan beroperasi pada tanggal 11 September 2003 yang terletak di jalan A.Yani KM 5,2 Banjarmasin. Di tempat beroperasinya Bank Muamalat ini, memiliki empat lantai yang digunakan untuk memberikan layanan perbankan bagi masyarakat. Lantai pertama terdapat *banking hall* (unit layanan) yang mana

berisikan *teller, customer service,* ruang *back office,* mushola, toilet, dan dapur. Di lantai kedua terdiri dari beberapa ruangan, diantaranya ruang rapat, ruang untuk bagian *marketing financing and funding, branch collection, branch manager,* mushola, dan toilet. Sedangkan di lantai ketiga terdapat ruangan *retai financing center,* mushola dan dapur umum. Dan yang terakhir di lantai keempat hanya ada satu ruangan, yaitu ruangan *auditor*. Seperti pada umumnya, di halaman Bank Muamalat terdapat satu buah mesin *authomatic teller machine* (ATM) yang dapat memudahkan nasabah melakukan penarikan uang tunai atau transaksi non-tunai lainnya secara mandiri.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

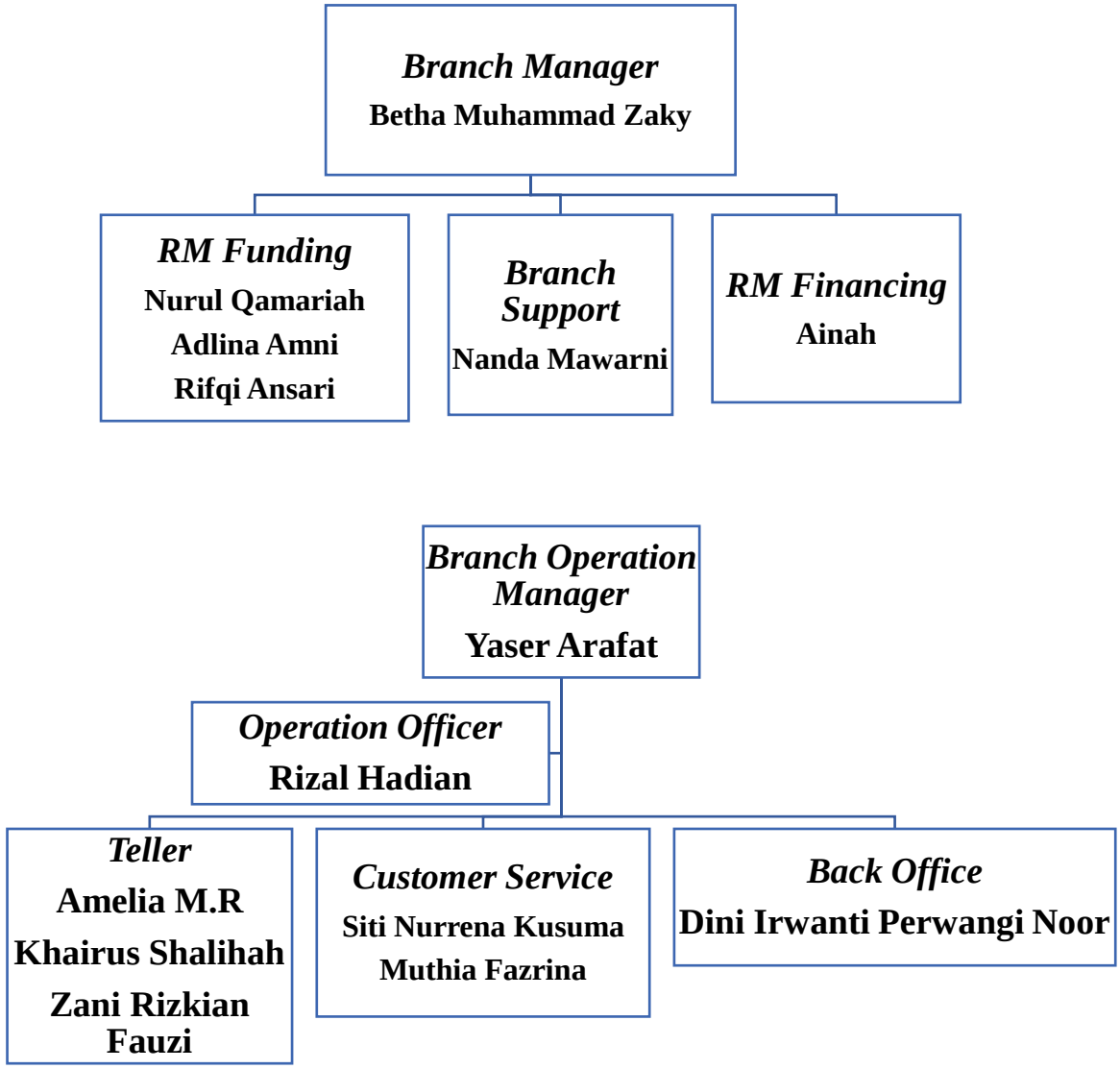
a. Visi

Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 (sepuluh) besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

b. Misi

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

3. Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin



4. Uraian Tugas *(Job Description)*

a. *Branch Manager*

- 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.

- 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. *RM Funding*

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

c. *Branch Support*

- Membuat surat dan memo serta mengirimkanya untuk kepentingan cabang yang berhubungan langsung dengan *Branch Manager*.
- Memfile surat-surat keluar dan masuk serat memo keluar dan masuk.

d. *RM Financing*

- Pemasaran produk pembiayaan produktif
- Memantau proses pemberian pembiayaan
- Penilaian jaminan nasabah terkait proses permohonan pembiayaan

e. *Branch Operation Manager*

- 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.
- Mensupervisi, 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.*

f. *Operation Officer*

- 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.
- Mensupervisi, 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*.

g. *Teller*

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

h. *Customer Service*

- Mengenalkan dan menawarkan produk-produk Bank Muamalat kepada nasabah dengan baik dan benar.
- Memastikan seluruh hak dan kewajiban nasabah atas produk Bank Muamalat yang dipilih, telah diketahui dan dipahami oleh nasabah dengan baik dan benar.
- Melayani nasabah pada waktu pembukaan dan penutupan rekening (giro, deposito, dan tabungan).
- Melayani dan menyelesaikan berbagai masalah serta *complaint* nasabahnya.
- Memelihara persediaan dan kelengkapan aplikasi setoran, transfer, dan aplikasi lainnya counter.

- Memelihara aplikasi-aplikasi yang berhubungan dengan pembukaan/penutupan (giro, deposito, dan tabungan).
- Melayani setoran BPIH (Perjalanan Ibadah Haji).
- Memberikan informasi kepada Account Manager Funding apabila terdapat calon nasabah potensial yang perlu dilakukan pendekatan untuk menjadi nasabah Bank Muamalat.

i. *Back Office*

- Membuat proofsheet bulanan atas SSL yang dikelola oleh Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu, Kantor Kas dan Mobile Branch.
- 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.
- 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.
- Tugas hariannya adalah mengumpulkan data potensial daerah dan potensial pasar, melakukan pembiayaan terhadap calon nasabah potensial, menyiapkan usaha pembiayaan.

- Tugas bulanannya adalah perencanaan sosialisasi nasabah baru (identifikasi target, *market*, dan *customer*) dan bertanggung jawab atas pelaporan pencapaian target pembiayaan.
- Tugas khususnya adalah bertanggung jawab terhadap pencapaian target *financing*.

5. Identitas Informan

a. Informan 1

- Nama : Siti Nurrena Kusuma
- Umur : 24 Tahun
- Pendidikan : D3 Kebidanan
- Jabatan : *Customer Service*

b. Informan 2

- Nama : Muthia Fazrina
- Umur : 25 Tahun
- Pendidikan : S1 Matematika
- Jabatan : *Costumer Service*

B. Laporan Penelitian

1) Strategi Pelayanan *Customer Service* Dalam Program Ayo Hijrah Di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin

Fokus dalam proses wawancara ini hanyalah kepada *customer services*, oleh sebab itu informan dalam penelitian ini ada dua orang, yaitu Ibu Rena dan Ibu Muthia yang pada prinsipnya akan menggali data tentang strategi dari Kampanye Program Ayo Hijrah Bank Muamalat oleh *Customer*

Services. Penelitian ini meliputi: waktu kampanye program, tim yang bertanggung jawab dalam proses kampanye program, alasan dari dibuatnya program ini, bagaimana cara *customer services* untuk mengajak para nasabah untuk mengikuti program ini, dan kendala selama program ini berlangsung. Wawancara mendalam ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang ada pada rumusan masalah, yaitu: a) bagaimana pelayanan program Ayo Hijrah berlangsung? b) kendala apa sajakah yang terjadi selama program ini ada?.

Strategi pelayanan adalah proses rencana bantuan utama dalam kebaikan yang bermanfaat dan saling menghasilkan satu sama lain yang juga bersifat menyeluruh dan terintegritas berisikan sasaran dan program jangka panjang yang dirumuskan berdasarkan keunggulan dan kelemahan perusahaan atau instansi guna menghadapi peluang dan ancaman luar. Dalam peraktisnya memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan atau nasabah bukanlah suatu hal yang mudah mengingat banyak kendala yang dihadapi. Upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah utama dilakukan dengan sungguh-sungguhdengan memperhatikan faktor-faktor utama dan pendukungnya. Adapun faktor utama yang mendukungnya adalah sumber daya manusia, maksudnya peranan manusia *(Customer Service)* yang melayani pelanggan/nasabah berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Customer Service bisa menggangkat nama baik suatu bank. Banyak tugas yang dilakukan oleh karyawan khususnya *customer service*

dalam melayani nasabah. Nasabah selalu meminta hal-hal yang bisa membuat mereka merasa puas, terkadang yang mereka inginkan tidak sesuai dengan prosedur yang ada, secara garis besar. Di dalam bank yang bergerak dibidang jasa, peran *customer service* sangat berpengaruh terhadap nilai-nilai bank karena seorang *customer service* memang memegang peran penting dalam perusahaan. Selain memberikan pelayanan, seorang *customer service* berfungsi untuk membina hubungan dengan nasabah sehingga seorang *customer service* juga harus memiliki kemampuan dan cepat tanggap yang berfungsi untuk mempertahankan nasabah dan mempermudah nasabah dalam mencari informasi pada bank agar nasabah terus menggunakan jasa atau produk bank tersebut dan dapat menarik calon nasabah yang baru untuk menggunakan produk atau jasa yang ada pada bank.

Customer service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang bertugas sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dengan nasabah yang berkeinginan mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk-produk bank sesuai dengan fungsingnya. Adapun bentuk strategi *Costumer service* dalam meningkatkan pelayanan yaitu sebagai berikut:

i. *Responiveness* (cepat tanggap)

Cepat tanggap yaitu kesediaan karyawan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara tepat serta mendengarkan dan mengatasi keluhan dari konsumen. Tanggap merupakan sebuah langkah yang tepat dalam memberikan informasi yang semakin jelas dan baru

kepada nasabah sehingga nasabah akan terhindar dari berita negatif dan tidak benar mengenai perusahaan yang sewaktu-waktu dapat merusak citra perusahaan dimata publik.

Costumer service adalah orang yang pertama ditemui nasabah untuk mendapatkan informasi mengenai jasa ataupun produk yang ada di bank tersebut. Dengan itu, sebagai *customer service* harus memiliki sikap yang tanggap dalam menghadapi segala macam pertanyaan yang akan diajukan nasabah kepada *customer service*.

Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Rena sebagai *customer service* di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Banjarmasin yang mengatakan bahwa:

> "*Sangat penting bagi customer service memiliki sikap cepat dan tanggap agar apa yang di inginkan nasabah dapat dipenuhi dengan cepat*"

Seperti yang dijelaskan oleh Ibu Rena, cepat tanggap dalam melayani nasabah sangat diperlukan sehingga dapat dengan cepat menjawab kebutuhan nasabah di bank tersebut baik itu menjawab pertanyaan dan keinginan oleh para nasabah dengan cara membentuk komunikasi yang baik antara nasabah dan *customer service*.

ii. *Competence* (kompetensi)

Kompetensi secara etimologi merupakan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan,

pengetahuan, dan perilaku yang baik. Masing-masingorang akan mempunyai tingkat kompetensi yang berbeda berdasarkanpengalaman belajar yang mereka lewati dan pengalaman lapanganyang mereka temukan. Kompetensi yang dimaksud disini yaitu kemampuan berkomunikasi yang baik yang dimiliki oleh *customer service*. Tidak hanya cepat tanggap, sikap kompetensi diperlukan pula dalam melayani nasabah. Sebagai *customer service* harus memiliki kehalian dalam bidang komunikasi, keahliantersebut merupakan keahlian yang harus diperhatikan karena karyawan pada bidang *customer service* berhadapan langsung dengan nasabah yang memiliki karakteristikyang berbeda-beda. Selain itu juga *customer service* harus memperhatikan gaya komunikasi yang jelas dan terarah agar tidak terjadi kesalah pahaman. Pada saat *costumer service* melayani nasabah, *costumer service* harus fokus mendengarkan keluhan nasabah dan berempati untuk setiap masalah yang dialami nasabah serta memberikan solusi terbaik kepada nasabah.

iii. *Credibility* (dapat dipercaya)

Selain itu, sebagai *Customer Service* diperlukan pula sikap dapat dipercaya. Dalam hal ini mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus *up to date* sehingga nasabah pun bisa mempercayai untuk melakukan transaksi.

Dalam menjaga kredibilitas yang perlu diperhatikan adalah pada saat menyampaikan produk ke nasabah harus meyakinkan serta membuat

iklan berbagai produk menarik. Dengan demikian *customer service* dapat menjaga kredibilitasnya dalam melakukan pelayanan kepada nasabah. Selain itu juga menentukan media promosi juga sangat penting seperti media cetak maupun media elektronik yang dapat dijangkau oleh nasabah. Menyampaikan pesan kepada nasabah dengan bahasa yangmudah dipahami dan jelas akan membangun kredibilitas *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Segala informasi terkait perbankan disampaikan langsung kepada nasabah dinilai merupakan penyampaian kepada publik secara mudah dan terjangkau.

iv. *Contribution* (Kontribusi)

Keikutsertaan memberikan sumbangsih positif baik berupa pemikiran maupun tindakan dengan tujuan pencapaian pelayanan yang optimal adalah bagian terpenting dari pemikiran dan jiwa seorang karyawan, sebab hal ini akan memberikan penilaian untuk kinerja karyawan baik atau tidaknya pelayanan yang sudah diberikan untuk nasabahnya. Setiap *customer service* memberikan kontribusi positif pada bank, tempat mereka bekerja untuk meningkatkan kepuasan nasabah dalam melakukan layanan perbankan. Setiap layanan perbankan yang diberikan tidak lepas dari kontribusi *customer service*. Bentuk kontribusi juga harus menghadirkan diri sepenuhnya dalam menangani setiap permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. Perlunya untuk selalu menanyakan dan mendengarkan keluhan nasabah adalah bentuk kontribusi menghadirkan diri seutuhnya untuk memberikan respons atas segala masalah yang

dihadapi nasabah. Setiap kontribusi yang dilakukan adalah untuk mencapai tujuan bersama dari perusahaan.

v. *Honesty* (kejujuran)

Jujur dalam berkata maupun dalam bertindak menjadikebutuhan dalam perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan yang baik. Untuk meminimalisir kesalahan makaharus berbuat sesuai dengan Standar Operasional Perbankan yang dilandasi sifat kejujuran dalam prosedur maupun jujur alam ucapan pada saat berinteraksi dan bertransaksi kepada nasabah. Setiap kejujuran yang dilakukan adalah untuk menumbuh kembangkan kredibilitas dalam lingkungan kerja dan menjadikan diri sebagai pribadi yang baik dan bertanggung jawab.

Kejujuran pun diperlukan dalam bentuk mematuhi segala aturan dan terkait dengan estimasi waktu penyelesaian pekerjaan. Untuk mendukung kejujuran itu *customer service* harus mempunyai pengetahuan terkait Produk Bank serta mengetahui SOP dalam pelaksanaan tindakan layanan kepada nasabah. Kejujuran juga dilakukan guna meningkatkan kualitas layanan yang diberikan oleh *Customer Service* sebagai Pelayanan prima, yang merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas sesuatu yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

vi. *Service excellent* (pelayanan prima)

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas sesuatu yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Pelayanan Prima yang diberikan kepada nasabah dalammemenuhi kepuasan dalam melakukan transaksi. Pelayanan prima

merupakan usaha yang dilakukan untuk melayani nasabah dengan tujuan untuk memberikan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Pelayanan prima harus memenuhi standar kualitas yang sesuai dengan harapan dan kepuasan nasabah. Dengan menjaga kualitas akan mempertahankan kepuasan nasabah. Selain itu diperlukan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien agar nasabah Penampilan juga memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan nasabah karena merupakan bagian dari memberikan pelayanan prima dalam bentuk menghadirkan diri secara fisik. Sedangkan hakikat dari *customer service* atau pelayanan nasabah sendiri adalah setiap kegiatan yang dimaksud untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.

vii. *Innovation* (Perubahan)

Perubahan yaitu usaha yang terkelola dari organisasi untuk mengembangkan produk atau jasa baru, atau keinginan baru dari produk atau jasa yang ada. Ketika penerapan strategi customer service menyentuh perasaan nasabah maka nasabah memiliki pengalaman khusus ketika berhubungan dengan layanan bank. Adapun cara *customer service* menyentuh emosi agar nasabah tertarik pada produk di PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin. Sistem yang digunakan pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin adalah memberikan penjelasan sampai nasabah mengerti dan puas dengan penjelasan yang diberikan hingga nasabah tertarik akan produk PT. Bank Muamalat

Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin berdasarkan pemahaman nasabah tersebut mengenai produk yang ditawarkan.

Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana,mendetail, membina,mengarahkan dan merujuk agar menyikapisegala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu organisasi, sehingga bentuk pelayanan mendapat respons positif. Dapat disimpulkan bahwa strategi *customer service* dalam meningkatkan pelayanan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Banjarmasin Menurut pandangan manajemen syariah sudah sesuai seperti bersikap ramah dalam melayaninasabah sedangkan sikap ramah sangat disukai oleh masyarakat. Hal ini membuat nasabah dan pihak bank memiliki sistem sosial yang dipenuhi nilai, etika, akhlak,dan keyakinan yang bersumber dari islam. Komunikatif atau menyampaikan informasi yang dibutuhkan nasabah dengan cara-cara yang benar dan berbicara secara lemahlembut. Senyum dalam melayani nasabah membuat nasabah merasa nyaman yang juga dinilai sebagai sedekah. Memberikan salam seperti pada Surah QS. An-Nur Ayat 27 yang mengajurkan untuk selalu mengucapkan salam sapa merupakan tanda penghargaan terhadap nasabah untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Dalam strategi program Ayo Hijrah Bank Muamalat Cab. Banjarmasin pun mengalami beberapa kendala. Terlebih lagi jika program ini berlangsung dari tahun 2018 sampai 2020, dimana tahun 2019-2020 Indonesia sedang dilanda pandemi virus Covid 19. Selain itu, adanya rumor

yang mengatakan jika Muamalat akan Failed, oleh sebab itu, program ini diadakan untuk *re-positioning* mengenai apa itu bank Muamalat. Sesuai dengan arti dari Hijrah yang bermakna untuk "lebih baik" maka #AyoHijrah adalah gerakan yang mengajak seluruh masyarakat Indonesia untuk bersama-sama selalu meningkatkan diri ke arah yang lebih baik dalam segala hal. Islam bukan hanya agama yang mengatur hubungan kita dengan Sang Pencipta, tapi juga merupakan jalan hidup (*way of life*) sehingga #AyoHijrah juga mengajak untuk menjalani hidup sesuai tuntunan Islam yang baik dan berkah.

Demikian pula melalui #AyoHijrah ini Bank Muamalat mengajak masyarakat untuk berhijrah dalam hal layanan perbankan (pengelolaan keuangan) dengan memanfaatkan layanan perbankan Syariah untuk hidup yang lebih berkah. Dengan #AyoHijrah diharapkan ada peningkatan kualitas diri, baik secara individu maupun organisasi, untuk semakin kaffah menjalankan syariat Islam, khususnya dalam konteks layanan perbankan syariah. Cita-cita yang hendak diwujudkan oleh Bank Muamalat adalah menyetarakan pertumbuhan nasabah bank syariah agar setara dengan kondisi rakyat Indonesia yang mayoritas muslim. Secara umum gerakan #AyoHijrah dikemas dalam kegiatan-kegiatan yang mengajak masyarakat untuk terus meningkatkan diri dalam berbagai bidang, khususnya mulai berpindah menggunakan layanan bank syariah untuk hidup yang lebih tenang dan berkah. Kegiatan-kegiatannya antara lain namun tidak terbatas pada bentuk sebagai berikut:

- Seminar / edukasi tentang perbankan Syariah
- Open booth di pusat kegiatan masyarat
- Kajian Islami dengan narasumber dari kalangan ulama
- Pemberdayaan masjid sebagai salah satu agen perbankan Syariah

Dengan ini, Bank Muamalat memiliki cita-cita untuk menjadikan Bank Muamalat sebagai pusat dari Ekosistem Ekonomi Syariah dan turut membangun industri halal di Indonesia dengan memanfaatkan perkembangan teknologi.

2) Kendala Yang Dihadapi Oleh *Customer Service* Dalam Mengenalkan Program Ayo Hijrah

Dalam melakukan pelayanan *Customer Service* juga mendapati sebuah kendala baik itu kendala internal maupun kendala eksternal. Sehingga *Customer Service* harus mampu menangani kendala yang ada dengan tetap menjaga sikap dan perilaku yang baik kepada nasabah. Kendala yang dialami oleh *Customer Service* saat melakukan pelayanan kepada nasabah antara lain :

1. Kendala Internal

Kendala Internal yang dihadapi *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin saat mengatasi keluhan nasabah adalah berasal dari sistem yang ada di perbankan, sehingga tidak semua masalah yang dialami oleh nasabah dapat diselesaikan saat itu juga melaikan ada masalah yang masa kerjanya lima hari kerja karena berhubungan dengan sistem yang ada di perbankan dan kantor pusat Bank Muamalat Indonesia.

2. Kendala Eksternal

Kendala eksternal yang dihadapi *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin saat mengatasi keluhan nasabah adalah saat *Customer Service* melayani nasabah yang mempunyai masalah dengan transaksinya namun saat dijelaskan nasabah merasa kebingungan sehingga *Customer Service* harus mengulangi beberapa kali agar nasabah tersebut mengerti atas penyelesaian masalah yang sedang dihadapinya.

Untuk Progam Ayo Hijrah pun tentu saja banyak mengalami kendala, dimana program ini berjalan sampai pada tahun dimana Covid sedang berlangsung. Hal ini mengakibatkan terhambatnya proses kampanye juga pengenalan dalam program ini dikarenakan adanya PSBB dan peraturan pemerintah untuk mencegah Covid dan yang lainnya. Dalam kendala ini, menurut yang disampaikan oleh Ibu Rena selaku *Customer Services* di Bank Muamalat Kantor Cabang Banjarmasin mengatakan jika kendala yang terjadi dan sangat terasa adalah karena keberadaan *Customer Services* yang berada di dalam ruangan, juga menyebabkan kurang maksimalnya dalam menawarkan atau memperkenalkan program Ayo Hijrah ini. Dibandingkan dengan kampanye yang dilakukan secara *offline* dan *fun* di luar ruangan sangat efektif untuk mengenalkan juga mengajak nasabah untuk mengikuti program Ayo Hijrah.

Customer service dalam memberikan solusi atas masalah yang dimiliki oleh nasabah dengan cara yang berbeda-beda karena cara penanganan setiap masalah juga berbeda. Dalam melakukan penanganan

komplaint nasabah, *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin, juga mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang dan wajib dilaksanakan oleh seluruh anggota dibawah pihak yang membuat SOP tersebut. Menurut Ibu Muthia Fazrina *(Customer Service)*, ada mekanisme yang harus diterapkan dalam penanganan komplaint yang dilakukan oleh nasabah sehingga nantinya nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan. Adapun tahap-tahap yang dapat dilakukan oleh *customer service* antara lain:

1. Good Will

   Dalam menerima keluhan dari nasabah pimpinan Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin akan menerima complaint dari nasabah dengan baik dan selanjutnya *customer service* melakukan koordinasi dengan pihak pimpinan agar dalam mengambil keputusan tidak terjadi kesalahan dan penanganan masalah sesuai dengan permasalahan yang sedang dihadapi oleh nasabah. Dengan pihak *customer service* menangani masalah nasabah dengan baik dan tepat sesuai harapan nasabah maka nantinya nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin. Saat nasabah mempunyai perasaan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin, maka nasabah akan menjadi loyal dan mempercayakan dana yang dimiliki ke Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin.

2. Mekanisme

Di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin dalam melakukan pelayanan complaint kepada nasabah pihak bank mempunyai alur atau prosedur yang harus diterapkan antara lain:

- Lakukan standar mengawali layanan
- Dengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian
- Ucapkan kalimat yang menyatakan empati
- Tanyakan kronologi permasalahan
- verifikasi data dan cek transaksi nasabah
- Berikan solusi
- Lakukan *Service Recovery*
- Arahkan nasabah untuk mengiri form pengaduan nasabah lalu input ke CMS
- Lakukan standar mengakhiri pelayanan

Keterangan :

a. Melakukan standar dalam mengawali layanan, yaitu *Customer Service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
b. Mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian, artinya saat nasabah sedang mengungkapkan rasa kecewanya maka dengarkan dengan menunjukkan wajah yang penuh perhathian.

c. Mengucapkan kalimat yang menyatakan empati. Setelah nasabah sudah selesai mengungkapkan keluhannya, seorang *customer service* harus mengucapkan kalimat – kalimat yang menunjukkan. Dengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian.
d. Menanyakan kronologi permasalahan kepada nasabah, disini berarti *customer service* mengkonfirmasi bagaimana permasalahan tersebut terjadi. Meminta dan menggali informasi lebih detail agar keluhan yang sudah disampaikan nasabah jelas dan nantinya tidak terjadi salah pengertian.
e. Verifikasi data dan cek transaksi nasabah. Setelah masalah sudah dikonfirmasi dan sudah digali lebih dalam oleh *customer service,* maka langkah selanjutnya adalah meminta data nasabah untuk diverifikasi seperti: identitas nasabah, kartu ATM, bukti transaksi.
f. Memberikan solusi kepada nasabah. Yaitu *customer service* memberikan penjelasan dan penyelesaian atas masalah yang terjadi, dengan pelan dan penuh perhatian serta dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.
g. *Service Recovery,* selanjutnya adalah *service recovery* yaitu solusi alternatif dengan melakukan 3M (menginformasikan, menjelaskan, dan mendorong).
h. Setelah nasabah diberikan solusi dan penjelasan mengenai keluhannya, maka langkah selanjutnya adalah mengarahkan nasabah untuk mengisi From Pengaduan Nasabah. Karena semu

bentuk pengaduan nasabah wajib tercatat dalam From Pengaduan Nasabah dan *Complaint Manajemen System* atau *customer service* bisa langsung mengisi melalui sistem.

i. Terakhir adalah lakukan standar mengakhiri layanan. Tentunya tetap dengan wajah yang penuh perhatian dan tersenyum kepada nasabah. Ucapkan terima kasih dan permohonan maaf.

3. Infrastruktur

Fasilitas yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin adalah berupa *call center* jika nasabah tidak bisa datang langsung ke Bank. Sedangkan untuk tim pengelola pengaduan pihak Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin langsung dikelola oleh *Customer Service*, karena di Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin belum mempunyai tim khusus dalam penanganan pengaduan nasabah.

4. Attitude

Dalam melakukan pelayanan kepada nasabah *customer service* Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin selalu menjaga sikap kepada setiap nasabah tanpa membedakan antara nasabah lama dengan nasabah baru. Pelayanan yang diberikan *customer service* Bank Muamalat Indonesia Cabang Banjarmasin sesuai dengan standar sikap yang telah di tentukan oleh kantor pusat Bank Muamalat Indonesia.

Dalam contoh kasus dari Bank Muamalat Cabang Banjarmasin yang telah terjadi mengenai Program Ayo Hijrah ini adalah bagaimana jika

nasabah sudah mempunyai tabungan di Bank Muamalat kemudian ingin berpindah nama produk. Maka dengan ini *Customer Services* akan menginfokan jika nasabah tidak perlu membuka rekening baru, hanya mengubah nama produknya saja.

Dengan adanya kendala juga solusi dalam penanganan program ini, maka Bank Muamalat mempunyai harapan dengan diadakannya program Ayo Hijrah ini akan menambah nasabah juga mengajak calon nasabah yang akan menabung di Bank Muamalat.