

ANALISIS STRATEGI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH DALAM MENGHADAPI HANDLING COMPLAINT DI BANK SUMUT KCP SYARIAH RANTAUPRAPAT

Suci Fauziah Siahaan¹, Era Sonita², Sofia Ridha³, Jon Kenedi⁴

^{1,2,3,4}Universitas Islam Negeri (UIN) Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi

Email : sucifauziah09@gmail.com¹, serasonita@uinbukittinggi.ac.id²,
sofiaridha@uinbukittinggi.ac.id³, jonkenedi@uinbukittinggi.ac.id⁴

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi karena belum stabilnya jumlah nasabah yang mengeluh mengenai fasilitas atm dikarenakan terdapatnya kendala pada jaringan yang memang terkadang tidak bisa langsung di handle pihak bank yang menyebabkan nasabah harus menunggu cukup lama dalam perbaikan keluhannya. Metodologi penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang deskriptif dan dengan metode *field research* yang bertujuan menekuni dengan intensif latar belakang dan kondisi saat ini serta interaksi langsung yang terjadi pada pihak bank. Metode untuk mengumpulkan data menggunakan teknik dokumentasi, wawancara, dan observasi. Metode analisis data menggunakan pengumpulan data lalu direduksi untuk menyederhanakan, setelah itu dilakukan penyajian data secara naratif lalu data di kondensasi atau dilakukan pemilihan penjelasan, terakhir dilakukan penarikan kesimpulan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Pemantauan penanganan keluhan dilakukan *customer service* dengan responsif, transparan, dan profesional, dengan target waktu penyelesaian yang disesuaikan dengan tingkat kompleksitas masalah. Sistem yang diterapkan *customer service* Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat sudah baik, namun terdapat tantangan seperti perlunya sosialisasi penggunaan aplikasi ALPAN dan peningkatan jumlah serta kompetensi SDM agar pengelolaan keluhan semakin optimal. Strategi penanganan keluhan nasabah di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat dengan memberikan penjelasan serta solusi yang jelas kepada nasabah melalui media sosial Instagram/twitter/facebook, menyebarkan formulir pengaduan, dan melakukan survei secara langsung ke lapangan. Strategi ini sudah berjalan efektif dengan penerapan SOP yang baik, sikap empati *customer service*, serta prosedur yang adil dan transparan. Keterbatasan jumlah petugas dan kendala teknis jaringan menjadi tantangan yang harus diperbaiki untuk meningkatkan standar layanan dan kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Strategi, Penanganan Keluhan, Layanan Pelanggan.

Abstract

This research is motivated by the instability in the number of customers complaining about ATM facilities due to network constraints that sometimes cannot be immediately handled by the bank, causing customers to have to wait quite a long time for their complaints to be resolved. The research methodology uses a descriptive qualitative approach and field research methods aimed at intensively studying the background and current conditions, as well as the direct interactions occurring within the bank. The data collection methods used documentation

techniques, interviews, and observation. The data analysis method involved collecting data, reducing it for simplification, presenting it narratively, condensing or selecting explanations, and finally drawing conclusions. The findings of this research indicate that customer service handles complaint monitoring responsively, transparently, and professionally, with resolution time targets adjusted based on the complexity of the issue. The system implemented by Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat's customer service is already good, but there are challenges such as the need for socialization on the use of the ALPAN application and increasing the number and competence of human resources to optimize complaint management. The customer complaint handling strategy at Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat involves providing clear explanations and solutions to customers thru social media (Instagram/Twitter/Facebook), distributing complaint forms, and conducting direct field surveys. This strategy is already proving effective with the implementation of good SOPs, empathetic customer service attitudes, and fair and transparent procedures. The limited number of officers and technical network constraints are challenges that must be addressed to improve service standards and customer satisfaction.

Keywords: *Strategy, Handling Complaint, Customer Service.*

PENDAHULUAN

Dalam upaya meningkatkan profitabilitas di industri perbankan, setiap bank diwajibkan untuk mengembangkan strategi agar dapat meningkatkan produktivitas dan meningkatkan tingkat kualitas layanan dari yang diharapkan. Produktivitas dan kualitas adalah dua faktor yang sangat penting karena mereka dapat menunjukkan seberapa efisien industri jasa keuangan beroperasi. Secara umum, kualitas pelayanan yang berkualitas dapat memberikan keuntungan kepada bank yang dimana bank akan mendapatkan Nasabah baru dan memperkuat Nasabah yang sudah ada menggunakan keunggulan-keunggulan dari layanan yang tersedia. Kualitas layanan Bank juga dilihat dari tingkat tenaga kerja yang efisien dari

industri perbankan mencakup tenaga kerja operasional dan keuangan. Tenaga kerja keuangan diwakili oleh jumlah karyawan, sedangkan tenaga kerja operasional diwakili oleh proses yang tidak terhindarkan terkait dengan layanan (*Frontliner*) khususnya *customer service*. (Khoiri & Adityawarman, 2021)

Bank Syari'ah adalah sebuah lembaga keuangan yang mengutamakan pengumpulan dana dalam bentuk simpanan dan akan mengembalikannya pada warga negara yang membutuhkannya. Dunia perbankan syariah berfungsi untuk menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat. Lembaga Keuangan Syariah khususnya perbankan syariah diindonesia tumbuh dan berkembang seiring dengan

masyarakat. Pemerintah telah mengeluarkan UU No. 21 tahun 2008 mengenai perbankan syariah, yang memiliki hasil yang sangat positif bahwa bank syariah adalah entitas dalam menyediakan informasi mengenai bank syariah juga unit usaha syariah, disamping itu rincian mengenai organisasi, kegiatan usaha, dan prosedur yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan usaha.(Andrianto & Firmansyah, 2019)

Saat ini banyak bank syariah yang mulai bermunculan, disisi lain banyak pula muncul masalah-masalah yang dihadapi oleh pihak bank syariah itu sendiri. Seperti halnya kualitas layanan yang penting dalam permasalahan-permasalahan yang ditemui oleh perusahaan yang beroperasi di pemasaran jasa. Bank harus memiliki kemampuan untuk menanggapi keluhan nasabah dengan cara yang efektif agar nasabah mencapai kebahagiaan dan kepuasan.(Journal & Engineering, 2017)

Salah satu penerapan pelayanan terbaik yang dapat dilakukan bank yaitu dengan menangani keluhan nasabah. Dalam menangani keluhan nasabah, bank harus cepat, responsif, dan memberikan solusi yang efektif serta memastikan bahwa setiap keluhan nasabah dapat ditangani dan diselesaikan dengan memadai dan tepat

waktu. salah satu pihak yang sangat bertanggung jawab dalam hal memberikan pelayanan prima pada sistem operasional Bank dan menjalin kedekatan antara Bank dengan nasabah ialah *customer service*. Layanan pelanggan (*customer service*) adalah aspek yang sangat penting dalam hubungan masyarakat, karena juga berfungsi sebagai sarana untuk membina hubungan pelayanan dengan masyarakat umum. *Customer service* harus mampu menjadi garis depan untuk menangani kekhawatiran nasabah terkait setiap permasalahan yang dialami nasabah.(Nurhidayanti, Noviarita, & Anggraeni, 2020)

Bank memahami dan terus berkomunikasi dengan semua karyawan, terutama layanan pelanggan, bahwa menangani keluhan adalah salah satu cara untuk menunjukkan bahwa mereka menghargai dan menghormati nasabah serta membangun hubungan yang lebih akrab dengan mereka. Menangani keluhan dengan cara yang sederhana mungkin diartikan sebagai ungkapan kekecewaan atau ketidakpuasan dari nasabah terhadap layanan operasional bank. Munculnya keluhan nasabah adalah karena ada masalah yang muncul dari faktor internal dan eksternal Bank. *Handling complaint*

menjadi strategi yang efektif bagi bank dalam menangani kekhawatiran nasabah. (Triyono & Romansyah, 2022)

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan petugas *customer service* pada Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat tentang *Complaint* yang sering terjadi tiap tahunnya di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat yang merasakan ketidakstabilan. *Complaint* biasa disampaikan nasabah yakni mengenai masalah fasilitas ATM (*Automatic Teller Machine*) seperti lupa pin, tertelannya kartu ATM pada mesin ATM, penarikan uang pada mesin atm namun saldonya terdebit di mesin ATM. Dan permasalahan lain seperti kegagalan dalam transaksi pada *sumut mobile*. Permasalahan-permasalahan ini masih sering terjadi di Bank Sumut Syariah Rantauprapat dan masih terdapat nasabah yang mengajukan keluhannya dikarenakan dalam permasalahan keluhan, *customer service* mengalami kesulitan dalam menentukan waktu yang tepat untuk melakukan survei terhadap kepuasan yang dirasakan nasabah atas penyelesaian keluhan dan masih terdapat nasabah yang cenderung enggan memberikan *feedback* yang sebenarnya setelah dilakukannya penanganan keluhan (*Handling Complaint*) oleh pihak Bank. Sebagai seorang

Customer service pada bank sumut syariah rantauprapat aspek terpenting dalam memberikan penanganan keluhan nasabah dengan mendengarkan, memahami, dan menenangkan nasabah.

Adanya ketidakstabilan jumlah keluhan nasabah pertahunnya yang terdapat pada Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat dapat di lihat dari daftar tabel berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Pada Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat Periode 2021-2023

<u>Keluhan Nasabah</u>	<u>Tahun</u>		
	2021	2022	2023
Lupa Pin	93	86	87
Kartu ATM <u>tertelan</u> oleh <u>mesin</u>	10	10	17
<u>Kegagalan penarikan</u> uang <u>dimesin</u> dan uang <u>tidak keluar</u> <u>namun saldo terdebit</u>	25	6	10
<u>Kegagalan</u> pada <u>Sumut Mobile</u>	10	14	14
<u>Jumlah</u>	138	116	128

Sumber : Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat

Berdasarkan data dalam tabel yang disebutkan di atas, dapat dilihat bahwa rata-rata keluhan yang paling sering disampaikan nasabah pada *customer service* adalah nasabah yang lupa pin. Keluhan nasabah setiap tahunnya tahunnya bersifat berubah (*fluktuatif*) yang dilihat dari tahun 2021 dibandingkan dengan

tahun 2022 sudah mengalami penurunan namun selanjutnya pada *update* tahun 2023 keluhan nasabah kembali mengalami kenaikan. Terjadinya naik turunnya jumlah keluhan nasabah setiap tahunnya dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank Sumut karena dapat dampaknya menyebabkan kurangnya citra baik dari Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat terhadap sistem pelayanan dan fasilitas yang diberikan.

Faktor utama munculnya keluhan nasabah disebabkan karena sistem jaringan Bank Sumut yang belum stabil dan dalam proses perbaikan (*maintanace*). Ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi nasabah Bank Sumut yang mengakibatkan lamanya penyelesaian *handling complaint* yang akan diberikan *customer service* pada nasabah yang mengalami *complaint*.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Windy Puspita, dkk bahwa penyelesaian complaint handling dilakukan dengan menerapkan *service excellent*, yaitu memberikan informasi atau menjelaskan terkait produk atau jasa yang digunakan oleh nasabah sekaligus menjelaskan mengenai cara penggunaan aplikasi BSI Mobile dan fungsinya, agar nantinya jika terjadi keluhan yang masih tergolong mudah nasabah bisa menyelesaikannya sendiri. Sehingga dapat

meminimalisasi terjadinya keluhan nasabah di masa mendatang atau keluhan yang serupa pada nasabah tersebut.

Penelitian ini bertujuan dan memiliki fokus untuk mengetahui tepat atau tidaknya Strategi Lembaga Keuangan Syariah Dalam Menghadapi *Handling Complaint* di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat

KAJIAN PUSTAKA

1. Pelayanan

Berdasarkan kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) “pelayanan” berasal dari kata “layan,” berarti menolong dalam menentukan (memandu) sesuatu yang dibutuhkan setiap individu. Pelayanan didefinisikan sebagai tindakan yang dilakukan oleh produsen untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memastikan bahwa harapan pelanggan terpenuhi. Layanan cepat dan efisien dapat menciptakan ikatan yang kuat antara bank dan nasabah. Dalam melakukan pelayanan, terdapat beberapa dasar utama yang perlu diketahui, diantaranya :

- a. Berseragam dan berpenampilan yang sopan dan bersih
- b. Memiliki kepercayaan diri, berperilaku ramah, dan selalu tersenyum

- c. Selalu memberi sapaan dengan cara lemah lembut dan tidak sungkan untuk memperkenalkan diri
- d. Tenang dalam mendengarkan setiap pembicaraan yang disampaikan nasabah
- e. tidak memotong pembicaraan nasabah,
- f. Selalu memberikan semangat dengan kemampuan semaksimal mungkin dalam melayani
- g. Memberikan keyakinan dan kepuasan dengan bahasa yang sopan pada nasabah
- h. Menangani setiap permasalahan dan keluhan nasabah dengan sebaik mungkin (Thian, 2021)

Menurut teori yang dikembangkan Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L Berry yang dikutip oleh buku Romansyah Sahabuddin ada beberapa dimensi kualitas pelayanan yang perlu dilihat, berikut 5 (lima) dimensi dengan model SERVQUAL kualitas pelayanan, diantaranya :

- a) Bukti Nyata (*Tangibles*) yaitu kemampuan perusahaan sebuah bisnis untuk mengkomunikasikan keberadaannya kepada pihak eksternal.

- b) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk menyediakan layanan sesuai dengan apa yang disepakati dengan cara yang dapat dipercaya dan jujur.
- c) Ketanggapan (*Responsiveness*) yaitu salah satu tujuannya untuk membantu dan memberikan layanan yang tepat waktu (responsif) dan akurat kepada pelanggan dengan informasi yang jelas.
- d) Jaminan dan kepuasan (*Assurance*) yaitu pemahaman, kesopan santunnya dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pegawai dengan perusahaan. Meliputi beberapa konsumen, diantaranya komunikasi (*communication*) kredibilitas.
- e) Empati (*emphaty*) berarti memberikan perhatian pribadi yang penuh pertimbangan dan perhatian kepada pelanggan sambil dengan cermat memahami kebutuhan mereka. (Rianto Al-Arif, 2012).

2. *Customer Service*

Kata *Customer Service* terbagi menjadi dua kata yang berasal dari kata “*customer*” berarti pelanggan serta “*service*” bermakna pelayanan. Maka dapat disimpulkan bahwa *customer service* adalah orang yang memberi pelayanan atau disebut pelayanan pelanggan. Maka Kasmir mengatakan *customer service* secara keseluruhan bahwa layanan pelanggan ialah aktivitas yang dilakukan supaya memberikan kepuasan nasabah, dengan memberikan pelayanan sesuai kemauan dan keperluan nasabah (Indrasari, 2019).

Customer service ialah unsur dalam unit pekerjaan yang memberikan pelayanan dengan memberikan informasi serta pelayanan jasa yang bertujuan untuk memberi kepuasan dan memenuhi kebutuhan nasabah. Pentingnya layanan pelanggan dalam berbagai bisnis tidak bisa dilebih-lebihkan. Dalam industri perbankan, tanggung jawab utama seorang perwakilan layanan pelanggan adalah memberikan bantuan dan membangun hubungan dengan masyarakat umum. Adapun beberapa tugas-tugas *layanan pelanggan* yang sesuai berdasarkan fungsinya yaitu :

- a. Sebagai resepsionis, *customer service* berperan menyambut tamu/nasabah yang hadir kebank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan.
- b. Sebagai Deskman, layanan pelanggan bertugas untuk memberikan informasi tentang produk bank, menjelaskan manfaat dan fitur-fiturnya.
- c. Sebagai Salesman, *customer service* bertugas menawarkan produk bank, melakukan *cross-selling*, menerapkan pendekatan, dan mencari pelanggan baru.
- d. Sebagai *Customer Relation Officer*, *customer service* bertugas menampilkan citra bank dengan menunjukkan cara menjalin hubungan dengan setiap nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas, dan lebih percaya kepada bank.
- e. Sebagai komunikator, *customer service* bertugas memberikan semua informasi dan bantuan kepada Nasabah.

3. *Handling Complaint*

Komplain (keluhan) diambil dari kata *Complain*. *Complaint* adalah sebuah pernyataan bahwa harapan nasabah tidak terpenuhi. Harapan yang tidak terpenuhi

adalah harapan yang berada dibawah level *adequate service*. Keluhan (*Complaint*) adalah pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas layanan atau produk.

Secara umum, menangani keluhan (*handling complaint*) merujuk pada solusi terhadap masalah dari perusahaan yang diangkat oleh pelanggan setelah menangani kekhawatiran mereka dan memahami jenis masalah yang dihadapi oleh pelanggan.

Menurut kasmir dikutip dari buku M.Nur Rianto Al-Arif terdapat beberapa hal yang menimbulkan nasabah tidak puas dan menyampaikan keluhan pada pihak bank, diantaranya :

- a. Tidak tepat dengan manfaat atau hasil yang diharapkan berdasarkan apa yang dikatakan nasabah atau apa yang mereka terima.
- b. Layanan yang diberikan pihak bank kurang kurang memberi kepuasan
- c. Staf bank yang tidak sepenuhnya memahami atau menghormati pelanggan
- d. Keadaan fisik lingkungan kurang baik, misalnya, penataan gedung tidak sangat baik
- e. Promosi iklan mengenai bank yang terlalu berlebihan, menyebabkan

kurang sesuai dengan kenyataan(Al-Arif, 2015)

Terdapat beberapa cara penanganan keluhan (*complaint handling*) yang dikemukakan pada nasabah menurut M. Nur Rianto Al Arif, diantaranya :

- a) Mengenai nasabah yang marah, berempati tinggi Dalam situasi ini, karyawan bank harus siap membantu dan mendukung keluhan nasabah dengan penuh pertimbangan. As jangan sampai nasabah kehilangan muka, upayakan tetap menjaga nama baik nasabah. Hindari jawaban "ini bukan tanggung jawab saya" atau "saya tidak dapat membantu Bapak/Ibu." Penting bagi nasabah untuk mengamati keluhannya, tetap berikan perhatian, hadapi dengan tenang, dan bijaksana.
- b) Tangani keluhan dengan akurat dan cepat. Jika nasabah telah berhasil menjelaskan keluhannya dan karyawan bank telah memahami keagungan nasabah, maka keluhan tersebut dapat dijelaskan dan metode penerapannya dapat diklarifikasi. (Rianto Al-Arif, 2012)

Sistem penanganan keluhan yang efektif sangat penting untuk menyediakan

pelayanan publik berkualitas tinggi. persyaratan untuk mengembangkan dan menerapkan sistem penanganan keluhan yang efisien tampaknya jelas dalam hal ini dapat mencapai tujuan untuk meningkatkan standar kualitas layanan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif dan digunakan juga metode *Field research* yang bertujuan menekuni secara intensif latar belakang dan kondisi saat ini serta interaksi langsung yang terjadi pada pihak bank. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan data primer juga data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara terstruktur dan data sekunder diperoleh dari jurnal, laporan buku-buku pustaka, buku internal perusahaan, website resmi Bank, literatur penelitian sebelumnya, dan sumber lain yang memiliki relevansi terhadap permasalahan pada penelitian. Subjek pada penelitian ini ialah *customer service* dan nasabah Bank Sumut KCP Syariah rantauprapat yang beralamat di Jl. Jend. Ahmad Yani No. 120 B-C, Rantauprapat, Kec. Rantau Selatan, Kab. Labuhanbatu, Sumatera Utara. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, dokumentasi, dan teknik wawancara.

Metode analisis data yang digunakan dengan pengumpulan data lalu direduksi untuk menyederhanakan, setelah itu dilakukan penyajian data secara naratif setelah itu data di kondensasi atau dilakukan pemilihan penjelasan, terakhir dilakukan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Cara *customer service* dalam mengembangkan sistem pelayanan yang efektif untuk memantau perkembangan penanganan keluhan (*handling Complaint*) di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat

Layanan pelanggan adalah aspek yang sangat penting dalam industri perbankan. Tanggung jawab utama seorang perwakilan layanan pelanggan di Bank SUMUT KCP Syariah Rantauprapat adalah menawarkan pelayanan bantuan yang optimal dan membangun hubungan yang baik kepada nasabah. Kualitas dan kompetensi dari *Customer service* di Bank SUMUT KCP Syariah Rantauprapat sangat diperlukan pada saat pelayanan nasabah diberikan. Sistem pemantauan setiap penanganan keluhan dari nasabah sangat diperluka untuk meningkatkan segi pelayanan terkait produk serta jasa yang tersedia pada Bank SUMUT KCP Syariah

Rantauprapat. Setiap keluhan (*complaint*) merupakan sebuah perasaan dari ketidakpuasan yang diungkapkan oleh nasabah terkait layanan atau produk yang diberikan.

Pengembangan sistem pelayanan dalam penanganan keluhan yang dilakukan *customer service* memerlukan standarisasi sistem yang jelas dan terstruktur. Dalam pemantauan perkembangan penanganan keluhan, sistem komunikasi antara *customer service* dengan nasabah yang cukup kompleks sangat diperlukan. Dari hasil wawancara yang dilakukan peneliti, dapat diberikan kesimpulan bahwa Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat telah memiliki proses pelayanan nasabah yang terstruktur dan berbagai penanganan keluhan yang dinilai efektif. Terlihat juga dari proses interaksi *customer service* dengan nasabah yang memberikan sambutan ramah, mendengarkan keluhan, dan memberikan informasi akurat. Bank Sumut juga telah memastikan dan mengintegrasikan sistem ALPAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Konsumen) sebagai *platform* untuk memudahkan nasabah menyampaikan dan memantau keluhan secara daring, serta membantu bank memproses pengaduan lebih cepat. Selain ALPAN, nasabah juga dapat

menyampaikan keluhan melalui email bank, *call center* (14002), dan kunjungan langsung ke kantor cabang. Adanya berbagai sistem ini menunjukkan upaya Bank Sumut untuk menyediakan aksesibilitas dan efisiensi dalam penanganan keluhan, yang secara keseluruhan dinilai cukup efektif dalam membantu *customer service* mengelola keluhan nasabah.

Implementasi sistem yang baik dalam memantau dan menanggapi keluhan akan membantu Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat untuk memperbaiki kualitas layanan secara keseluruhan. Selain itu, seorang layanan pelanggan perlu dan penting untuk mengerti dan memperhatikan keinginan nasabah secara individual, ini adalah fokus utama dalam penelitian. Apabila penanganan keluhan nasabah di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat, Jika *customer service* tidak dapat memberikan layanan yang baik dan tidak dapat menjelaskan penanganan keluhan, akan sulit bagi nasabah untuk beralih ke bank lain yang dapat memberikan layanan keluhan yang lebih baik. Efisiensi proses penyelesaian keluhan juga sangat diperlukan melalui pengidentifikasian dan pengelolaan waktu respon terhadap keluhan, menjadi indikator

penting dalam menilai kinerja pelayanan yang diberikan *customer service* Bank Sumut KCP Syariah Rantaupraptat.

Penanganan keluhan nasabah merupakan salah satu aspek krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan, dimana efektivitas proses penyelesaian keluhan sangat bergantung pada penerapan standar operasional yang jelas, kecepatan respons, serta komunikasi yang transparan dan empatik dari petugas *customer service*. Sebagaimana dijelaskan dalam wawancara dengan *customer service* Bank Sumut KCP Syariah Rantaupraptat, bank menetapkan target waktu penyelesaian keluhan yang berbeda-beda sesuai tingkat kompleksitas masalah, mulai dari penyelesaian secara real-time untuk keluhan sederhana hingga maksimal 5 hingga 10 hari kerja untuk keluhan yang memerlukan investigasi lebih mendalam. Hal ini sejalan bahwa pelayanan keluhan yang responsif dan profesional tidak hanya dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah, tetapi juga berperan penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah serta memperkuat reputasi institusi perbankan. Selain itu, penyampaian informasi perkembangan penanganan keluhan secara berkala kepada nasabah juga menjadi bagian penting dalam

membangun transparansi dan memastikan nasabah merasa dihargai selama proses penyelesaian berlangsung.

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan bahwa penerapan sistem pelayanan yang dilakukan *customer service* yang berguna untuk memantau perkembangan penanganan keluhan (*handling complaint*) di Bank Sumut KCP Syariah Rantaupraptat dilihat dari teori yang dikembangkan oleh Parasuraman, Valarie A. Zeithml, dan Leonard L. Berry tentang Service Quality (SERVQUAL). Teori ini menyatakan bahwa kualitas layanan dapat diukur melalui 5 (lima) dimensi, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berikut penulis simpulkan beberapa kualitas layanan yang telah diberikan oleh layanan pelanggan Bank Sumut KCP Syariah Bukittinggi sesuai dengan teori Servqual berdasarkan dari hasil observasi dan wawancara yang diperoleh bersama pihak *customer service* dan nasabah yang merasakan pelayanan dilapangan secara langsung.

1) Bukti Fisik (*tangible*)

Ketika memberikan bantuan, setiap nasabah yang meminta bantuan dapat menunjukkan pentingnya fakta-fakta yang disebutkan oleh *frontliner* khususnya

bagian *customer service* di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat dalam sistem pelayanan keluhannya, Akibatnya, layanan yang diberikan memberikan rasa aman bagi Nasabah. Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat menunjukkan kualitas pelayanan yang baik terlihat dari tersedianya fasilitas fisik yang memadai seperti kantor yang nyaman dipenuhi dengan sofa di ruang tunggu dan dilengkapi pendingin (AC), tersedia juga sistem pengaduan digital terintegrasi bernama ALPAN, serta berbagai sarana komunikasi seperti call center, email, dan media sosial (Instagram, facebook, dan twitter) yang selalu aktif. Penggunaan teknologi modern yang tersedia di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat cukup mempermudah Nasabah untuk mengakses layanan dan menyampaikan keluhan, sehingga memberikan kesan profesional dan terpercaya kepada nasabah. Namun dari segi penggunaan layanan Alpan masih terdapat kebingungan dalam mengakses layanan tersebut. Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat perlu mengenalkan Sistem Aplikasi Layanan Pengaduan Konsumen (ALPAN) dengan melakukan sosialisasi dan survei secara langsung dengan nasabah untuk berkomunikasi terkait penggunaan layanan yang dapat memberi kemudahan

bagi nasabah Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat.

2) Keandalan (*reliability*)

Keandalan pelayanan *customer service* Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat tercermin dari kemampuannya memberikan layanan yang sesuai dengan janji dan harapan nasabah. Setiap keluhan nasabah dicatat secara resmi dalam sistem bank dan sistem manajemen keluhan yang tersedia di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat dengan nomor referensi untuk kasus yang lebih kompleks, sehingga nasabah yakin bahwa keluhannya terdokumentasi dengan baik. Bank Sumut juga menetapkan target waktu penyelesaian keluhan yang jelas, mulai dari penanganan real-time untuk masalah sederhana hingga maksimal 5 hingga 10 hari kerja untuk kasus yang lebih rumit. Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat juga memberikan transparansi informasi secara update melalui official media sosial seperti Instagram ataupun twitter resmi Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat. dari beberapa hal tersebut menunjukkan komitmen Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat dalam memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan dapat dipercaya.

3) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat memiliki tingkat daya tanggap yang tinggi terhadap kebutuhan dan keluhan nasabah. Petugas *customer service* selalu memberikan sambutan ramah dan responsif, serta secara proaktif menghubungi nasabah untuk memberikan *update* atau meminta tindak lanjut apabila diperlukan. Kecepatan dan kemudahan ini mencerminkan kesungguhan *customer service* Bank Sumut dalam membantu dan melayani nasabah secara cepat dan efektif yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah.

4) Jaminan (*assurance*)

Dimensi jaminan terlihat dari kompetensi, pengetahuan, dan sikap sopan petugas *customer service* Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat. Nasabah merasa yakin dan percaya karena petugas tidak hanya mencatat keluhan secara resmi tetapi juga memberikan informasi transparan mengenai proses penanganan dan perkiraan waktu penyelesaian. Komunikasi yang terbuka dan profesional ini menimbulkan rasa aman dan kepercayaan nasabah bahwa keluhan mereka akan ditangani dengan serius dan sesuai prosedur yang telah menjadi standar Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat.

5) Perhatian (*empathy*)

Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat menunjukkan empati yang tinggi terhadap nasabah melalui perhatian dan kepedulian yang diberikan. Petugas *customer service* memberikan ucapan salam, memperkenalkan diri, memperlihatkan kepedulian kepada nasabah yang mengalami keluhan, melayani nasabah yang mengalami keluhan sampai merasa puas atas pelayanan, mendengarkan setiap keluhan nasabah, dan memberikan segala informasi yang akurat mengenai produk dan layanan yang tersedia di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat dan juga memberikan solusi yang memenuhi kebutuhan setiap Nasabah. Tindak lanjut secara personal, seperti telepon untuk memberikan *update* atau permintaan datang kembali, menunjukkan bahwa bank benar-benar memperhatikan kondisi dan kepentingan nasabah secara individual. Pendekatan ini membuat nasabah merasa dihargai dan yakin bahwa keluhan mereka tidak diabaikan.

Dari analisis hasil penelitian berdasarkan wawancara dan observasi mengenai beberapa dimensi pelayanan diperoleh kesimpulan bahwa Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat telah menerapkan kualitas pelayanan yang baik

dan terstruktur. Seluruh dimensi SERVQUAL dari teori yang dikembangkan oleh Parasuraman, Valarie A. Zeithml, dan Leonard L. Berry yakni *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* telah diimplementasikan secara konsisten, sehingga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Hal ini tercermin dari kemudahan akses, kejelasan proses, kecepatan pelayanan, keterbukaan informasi, serta perhatian dan kepedulian kepada nasabah. Untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat dapat terus melakukan evaluasi berkala terhadap sistem pengaduan dan memperkuat pelatihan SDM agar semakin responsif dan empatik terhadap nasabah. Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat juga dapat memanfaatkan hasil survei dan feedback dari nasabah, Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat dapat menyesuaikan pelayanan dan strategi untuk mengatasi keluhan secara lebih efektif.

Customer service Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat telah mengembangkan sistem pelayanan penanganan keluhan yang cukup efektif dan terstruktur. Sistem pemantauan

keluhan sudah mematuhi prosedur dan standar yang diatur oleh regulasi, seperti POJK, serta didukung oleh layanan *call center* 24 jam dan berbagai saluran pengaduan yang memudahkan nasabah dalam menyampaikan keluhan. Namun, meskipun sistem ini berjalan baik, masih terdapat masih ada kendala untuk meningkatkan efektivitasnya, terutama melalui peningkatan koordinasi internal dan pemanfaatan teknologi digital dalam pemantauan keluhan secara *real-time* agar proses penyelesaian lebih transparan dan cepat sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan membangun loyalitas nasabah secara berkelanjutan. Tidak hanya hanya itu faktor kurangnya SDM di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat juga berpengaruh terhadap tingkat Keberhasilan sistem pemantauan ini dikarenakan membutuhkan kemampuan *customer service* yang cukup dalam mengelola manajemen data keluhan nasabah serta menjaga komunikasi yang baik dengan nasabah untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas.

Dengan demikian, *customer service* Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat telah menunjukkan komitmen kuat dalam mengelola pemantauan keluhan dari awal hingga akhir layanan secara terstruktur dan

sesuai standar bank. Pengembangan sistem pelayanan yang efektif ini bukan perihal berfokus pada penerimaan serta penyelesaian keluhan, maka dari itu evaluasi berkala juga tindak lanjut yang memastikan kepuasan nasabah. Upaya ini akan memastikan bahwa setiap keluhan nasabah tidak hanya diselesaikan dengan baik, tetapi juga menjadi peluang untuk memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan secara menyeluruh.

2. Strategi *customer service* dalam menangani keluhan nasabah (*handling complaint*) di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat

Penanganan keluhan yang efektif dan efisien sangatlah diharapkan dalam mengatasi suatu masalah dengan memberikan solusi yang tepat. Keluhan atau komplain merupakan hal yang sering terjadi di semua bank khususnya dilembaga keuangan Bank maupun Non Bank. Keluhan atau komplain biasanya terjadi diakibatkan oleh ketidaksesuaian antara harapan dengan kenyataan yang sering terjadi dilapangan. Satu contoh yang menyebabkan nasabah mengajukan keluhan terkait dengan operasi dan prosedur bank. Tujuan utama setiap nasabah yang mengunjungi bank adalah untuk menerima layanan yang tepat waktu,

akurat, dan memuaskan. Penanganan keluhan yang efektif dan efisien sangat penting untuk menyelesaikan masalah dengan solusi yang tepat.

Dari hasil peneliti dengan beberapa nasabah Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat, dapat diambil kesimpulan terkait layanan *customer service* di bank tersebut dinilai sangat baik dalam hal empati, memberi tanggapan dan kesabaran saat menangani keluhan nasabah. Nasabah merasa didengarkan, dihargai, dan didukung, sehingga menumbuhkan rasa percaya bahwa keluhan mereka akan ditindaklanjuti dengan serius.

Namun, terdapat kejanggalan bahwa keterbatasan jumlah petugas *customer service*, terutama saat kondisi bank sedang ramai, menyebabkan keterlambatan pelayanan dan menimbulkan keresahan di kalangan nasabah yang harus menunggu lebih lama. Dengan demikian, secara umum kualitas layanan *customer service* sudah sangat memuaskan, namun perlu adanya peningkatan jumlah petugas agar pelayanan dapat berjalan lebih optimal dan mengurangi waktu tunggu nasabah. *Customer service* akan membagikan pelayanan pada nasabah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada di Bank SUMUT KCP Syariah

Rantauprapat. Cara customer service mendengarkan keluhan dengan tepat, menunjukkan empati, dan meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami oleh nasabah menjadi kunci dalam meredakan kekesalan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

Penerapan strategi penanganan keluhan di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat selalu mengikuti SOP yang ada, proses penerapan strategi penanganan keluhan meliputi mendengarkan keluhan secara seksama, meminta kronologi masalah nasabah dengan rinci, melakukan verifikasi data, memberikan solusi yang tepat, serta dokumentasi pengaduan melalui formulir. Selain itu, bank menekankan pelayanan prima dengan memberikan informasi lengkap agar nasabah dapat menangani masalah sederhana secara mandiri. Penanganan keluhan yang cepat dan tepat ini tidak hanya memperbaiki layanan, tetapi juga membuka peluang inovasi produk dan peningkatan kualitas layanan. Akhirnya, hal ini meningkatkan loyalitas dan kepuasan Nasabah. Pendekatan ini didukung oleh pelatihan intensif bagi customer service dan koordinasi internal yang baik untuk memastikan penyelesaian masalah secepat mungkin.

Untuk penyelesaian keluhan yang dilakukan secara cepat perlunya penanganan keluhan yang baik dan efektif untuk memberikan peluang mengubah cara pandang nasabah yang tidak puas menjadi puas. Dalam penetapan strategi *handling complaint* yang dilakukan oleh customer service Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat telah diterapkan empat aspek penting dalam penanganan keluhan berdasarkan teori Fandy Tjiptono yaitu penerapan empati terhadap nasabah yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan keluhan, dan kemudahan bagi nasabah untuk terhubung dengan Bank. (Ani & Jatmiko, 2023) Berikut kesimpulan yang peneliti uraikan setelah melakukan observasi dan wawancara mengenai beberapa aspek indikator penting penanganan keluhan di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat.

- 1) Empati terhadap nasabah yang marah
Layanan pelanggan di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat menunjukkan empati yang tinggi dengan mendengarkan keluhan nasabah secara tepat, tidak memotong pembicaraan, dan menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang dialami.

Sikap empati ini membuat nasabah merasa dihargai dan didukung, sehingga dapat meredakan kekesalan dan membangun kepercayaan bahwa keluhan akan ditangani dengan serius.

2) Kecepatan dalam penanganan keluhan

Dalam pelayanan *customer service* sudah responsif dan sabar, namun terdapat keterbatasan pada jumlah petugas terutama saat kondisi bank ramai menyebabkan keterlambatan dalam penanganan keluhan. Oleh karena itu, peningkatan jumlah *customer service* sangat diperlukan agar proses penanganan keluhan dapat berjalan lebih cepat dan mengurangi waktu tunggu nasabah, sehingga kepuasan nasabah dapat lebih optimal.

3) Keadilan dalam memecahkan permasalahan

Bank Sumut menerapkan prosedur standar yang melibatkan verifikasi data dan analisis permasalahan secara objektif sebelum memberikan solusi yang tepat kepada nasabah. Pendekatan ini memastikan bahwa penyelesaian keluhan dilakukan secara adil dan transparan, sehingga nasabah merasa mendapatkan

perlakuan yang wajar dan profesional dalam setiap proses penanganan masalah.

4) Kemudahan bagi konsumen untuk menghubungi bank

Bank menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah dengan meminta nasabah mengisi formulir pengaduan sebagai dokumentasi resmi, menyediakan pengaduan melalui layanan digital yang dinamakan ALPAN (Aplikasi Layanan Pengaduan Konsumen) serta memberikan informasi lengkap mengenai produk dan layanan agar nasabah dapat mengatasi masalah sederhana secara mandiri. Hal ini memudahkan nasabah dalam menyampaikan keluhan dan mendapatkan solusi dengan cepat, sekaligus meningkatkan komunikasi antara bank dan nasabah

Dari analisis mengenai aspek dalam indikator penanganan keluhan diatas berdasarkan Pengamatan peneliti dari hasil wawancara dapat digunakan untuk menggambarkan gagasan bahwa Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat telah menerapkan teori secara keseluruhan hanya saja pada bagian kecepatan penanganan

keluhan terdapat keterbatasan yang dimana kurangnya jumlah *customer service* yang melayani nasabah. Perlunya peningkatan jumlah *customer service* sangat diperlukan agar proses penanganan keluhan dapat berjalan lebih cepat dan mengurangi waktu tunggu nasabah, sehingga kepuasan nasabah dapat lebih optimal.

Hasil Yang ditemukan pada penelitian ini bahwa Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat menghadapi tantangan signifikan dalam hal sosialisasi tata cara penyelesaian keluhan secara mandiri, seperti nasabah yang lupa password pada mobile bankingnya, serta dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap potensi penipuan yang mengatasnamakan bank. Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat menekankan pentingnya komunikasi yang jelas dan transparan sebagai strategi utama untuk menenangkan nasabah ketika terjadi kendala teknis, seperti gangguan pada layanan ATM, Sumut Mobile, dan sistem jaringan yang sering mengalami maintenance. Pendekatan ini tidak hanya bertujuan untuk menyelesaikan keluhan secara

efektif, tetapi juga untuk membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah, sekaligus membuka peluang bagi perbaikan layanan dan inovasi produk ke depan. Namun, kelemahan sistem jaringan yang kurang stabil menjadi kendala utama yang menimbulkan keresahan mendalam bagi nasabah di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka memperoleh hasil yang dapat disimpulkan mengenai strategi lembaga keuangan syariah dalam menghadapi *handling complaint* di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat. Dapat dikemukakan hasil kesimpulan penelitian, yaitu :

1. Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa *customer service* di Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat telah menerapkan sistem pelayanan penanganan keluhan nasabah yang terstruktur dan efektif sesuai dengan standar kualitas layanan SERVQUAL, yang menekankan dimensi bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap, dan jaminan. Bank Sumut menyediakan

berbagai saluran pengaduan seperti aplikasi ALPAN, email, media sosial, call center, dan kunjungan langsung, sehingga memudahkan nasabah dalam menyampaikan serta memantau keluhan. Proses pemantauan penanganan keluhan yang dilakukan *customer service* dengan responsif, transparan, dan profesional, dengan target waktu penyelesaian yang disesuaikan dengan tingkat kompleksitas masalah. Selain itu, *customer service* menunjukkan perhatian dan kepedulian secara individual kepada setiap nasabah, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah. Meskipun sistem yang diterapkan sudah baik, masih terdapat tantangan seperti perlunya sosialisasi penggunaan aplikasi ALPAN dan peningkatan jumlah serta kompetensi SDM agar pengelolaan keluhan semakin optimal. Secara keseluruhan, upaya pengembangan sistem pelayanan dan pemantauan keluhan yang dilakukan telah membantu Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat dalam memperbaiki kualitas layanan, membangun

kepercayaan, serta mempertahankan loyalitas nasabah secara berkelanjutan

2. Strategi penanganan keluhan nasabah di Bank SUMUT KCP Syariah Rantauprapat sudah berjalan efektif dan sesuai SOP, dengan *customer service* yang empati, responsif, dan memberikan solusi jelas sehingga membangun kepercayaan nasabah. Nasabah juga dimudahkan dengan akses pengaduan melalui berbagai platform, termasuk layanan digital. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan jumlah petugas saat bank ramai, kurangnya sosialisasi penyelesaian mandiri, dan gangguan teknis jaringan. Untuk optimalisasi layanan, diperlukan penambahan petugas dan perbaikan sistem jaringan.

Saran

Diharapkan bagi Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat meningkatkan komunikasi dan kedekatan dengan menerapkan pelatihan bagi *customer service* dalam memberikan pelayanan khususnya dalam penanganan keluhan yang terus diperbaiki sehingga tidak terdapat lagi nasabah yang mengeluh terhadap layanan dan sistem operasional Bank Sumut KCP Syariah Rantauprapat

serta penguatan koordinasi internal dan pemanfaatan teknologi untuk pemantauan keluhan secara lebih canggih untuk transparansi dan efisiensi yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Arif, N. R. (2015). Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah ; kesehatan, pendidikan, jiwa. In Gramata (Ed.) (p. 254). Bekasi: Gramata Publishing.
- Andrianto, & Firmansyah, M. A. (2019). Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek). CV. Penerbit Qiara Media, 536.
- Ani, I., & Jatmiko, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Komplain Terhadap Loyalitas Pelanggan PT. First Media Di Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis Dan Inovasi*, 6(2), 165–182. <https://doi.org/10.25139/jiabi.v6i2.5325>
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan (pp. 92–94). Surabaya: Unitomo Press.
- Journal, I., & Engineering, O. F. (2017). 3 *1,2&3, 6(10), 362–365.
- Khoiri, A. H., & Adityawarman. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah. *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, 1(1), 15–27. Retrieved from <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/djieb/index>
- Nurhidayanti, D., Noviarita, H., & Anggraeni, E. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Se-Provinsi Lampung. *Islamic Economics Journal*, 6(1), 27. <https://doi.org/10.21111/iej.v6i1.4303>
- Rianto Al-Arif, M. N. (2012). Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah (p. 215). Bandung: Alfabeta.
- Thian, A. (2021). Manajemen Perbankan. In Aldila (Ed.) (pp. 164–166). Yogyakarta: Andi.
- Triyono, J., & Romansyah, D. (2022). Pengaruh Komunikasi dan Penanganan Keluhan terhadap Loyalitas Nasabah PT Bank Permata Kantor Cabang Tebet Supomo Jakarta. *Ilmu Ekonomi Manajemen Dan Akuntansi*, 3(2), 107–121. <https://doi.org/10.37012/ileka.v3i2.2189>