

## **ANALISIS STRATEGI MANAGEMENT COMPLAINT PADA KASUS ATM BERMASALAH DI BSI KCP LUBUK SIKAPING**

**Jihan Nadifa Putri<sup>1</sup>, Gina Havieza Elmizan<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>UIN Syech M. Djamil Djambek Lubuk Sikaping

Email : [jihannadifa2003@gmail.com](mailto:jihannadifa2003@gmail.com)<sup>1</sup>, [ginahaviezaelmizan@uinbukittinggi.ac.id](mailto:ginahaviezaelmizan@uinbukittinggi.ac.id)<sup>2</sup>

### **Abstrak**

Meningkatnya keluhan nasabah terkait layanan mesin ATM di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lubuk Sikaping setelah insiden gangguan sistem pada tahun 2023 menunjukkan pentingnya strategi pelayanan yang efektif dalam menangani keluhan nasabah. Melalui penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, yang melibatkan wawancara mendalam dengan customer service dan nasabah, observasi langsung, serta dokumentasi, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan strategi AMUSE dan AMAZE dalam penanganan keluhan ATM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua strategi telah diterapkan, namun strategi AMAZE yang menekankan pada pemberian layanan di luar ekspektasi nasabah dinilai lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah karena mampu memberikan pengalaman pelayanan yang berkesan dan membangun hubungan emosional yang kuat.

**Kata Kunci:** Strategi, Management, Complaint, ATM.

### **Abstract**

*The increase in customer complaints regarding ATM services at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Lubuk Sikaping following a system disruption incident in 2023 highlights the importance of effective service strategies in handling customer complaints. Through a descriptive qualitative research with a case study approach, involving in-depth interviews with customer service and customers, direct observation, and documentation, this study aims to analyze the application of AMUSE and AMAZE strategies in handling ATM complaints. The results show that both strategies have been implemented, but the AMAZE strategy, which emphasizes providing services beyond customer expectations, is considered more effective in increasing customer satisfaction and loyalty because it provides a memorable service experience and builds a strong emotional relationship.*

**Keywords:** Strategy, Management, Complaint, ATM.

### **PENDAHULUAN**

Perbankan syariah di Indonesia memiliki tujuan mulia untuk menciptakan keadilan dan kemakmuran masyarakat berdasarkan prinsip syariah. Bank syariah

berfungsi sebagai lembaga keuangan yang memberikan pelayanan jasa dan memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Dalam persaingan yang ketat, bank syariah harus memberikan

pelayanan yang sangat baik untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan mempertahankan kepercayaan masyarakat. Kebutuhan masyarakat terhadap bank tidak hanya terbatas pada penyimpanan dan penyaluran dana, tetapi juga pada kualitas pelayanan jasa yang ditawarkan.

Persaingan bisnis yang semakin ketat di era industri saat ini menuntut perusahaan, terutama lembaga perbankan, untuk memiliki strategi yang efektif dalam menarik dan mempertahankan nasabah. Nasabah merupakan aset penting bagi bank, sehingga bank harus memberikan layanan terbaik, seperti kemudahan bertransaksi dan fasilitas yang memadai, untuk meningkatkan loyalitas nasabah dan memenangkan persaingan. (Ismail, 2011)

Kemajuan teknologi informasi yang pesat menuntut lembaga perbankan, termasuk Bank Syariah, untuk mengintegrasikan teknologi dalam sistem pelayanannya. Hal ini berdampak pada perubahan radikal dalam sistem transaksi dan budaya perbankan. Bank Syariah memiliki peran penting dalam meningkatkan kemaslahatan umat dan bersaing dengan bank konvensional, dengan berpedoman pada prinsip dasar ekonomi syariah yang mencakup ketauhidan, istikhlaf, dan kemaslahatan.

Bank Syariah menggunakan berbagai layanan digital, seperti ATM, Internet Banking, dan SMS Banking, untuk memberikan kemudahan dan kepuasan kepada nasabahnya. Dengan demikian, Bank Syariah dapat meningkatkan loyalitas nasabah dan mempertahankan pangsa pasarnya. (Try Widiyono, 2006). ATM (*Automatic Teller Machine*) adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan cepat tanpa perlu mengunjungi kantor bank. Mesin ATM dilengkapi dengan fitur keamanan seperti PIN dan pencetakan struk transaksi. Bank juga menetapkan batas nominal penarikan uang untuk setiap jenis ATM yang dimiliki nasabah.

ATM Bank Syariah menawarkan kemudahan dan fleksibilitas bagi nasabah dengan layanan 24 jam sehari, 7 hari seminggu. Dengan tersebarluasnya mesin ATM di berbagai lokasi, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan dengan mudah dan praktis. Mesin ATM memberikan fleksibilitas dan kemudahan bagi nasabah dengan layanan 24/7. Dengan tersebarluasnya mesin ATM di berbagai lokasi, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan praktis, termasuk cek saldo, tarik tunai, transfer,

dan pembayaran tagihan. (Ikatan Bankir Indonesia, 2015)

Meskipun mesin ATM memberikan banyak kemudahan bagi masyarakat, namun tidak sedikit juga yang merasa khawatir dan resah dalam melakukan transaksi menggunakan mesin ATM. Nasabah Bank Syariah perlu memahami konsekuensi penggunaan ATM, termasuk risiko yang mungkin timbul. Dalam beberapa kasus, nasabah sebagai pengguna jasa perbankan sering kali berada dalam posisi yang kurang menguntungkan ketika terjadi kesalahan pada mesin ATM. Nasabah yang merasa dirugikan akan meminta pertanggungjawaban kepada pihak bank, namun proses penyelesaian kesalahan tersebut dapat memakan waktu, sehingga membuat nasabah menjadi kesal dan tidak sabar.

Manajemen komplain yang efektif dapat membantu bank meningkatkan kinerja dan kesehatannya dengan mengendalikan masalah yang timbul saat nasabah menggunakan ATM. Beberapa masalah yang sering dialami nasabah antara lain kehilangan kartu ATM, kerusakan mesin, gagal transfer, dan kejahatan yang dilakukan oleh pihak ketiga. Dengan mengelola komplain secara baik, bank dapat meningkatkan kualitas

layanan dan kepercayaan nasabah. (Ikatan Bankir Indonesia, 2015) Manajemen komplain yang baik diperlukan untuk mengatasi keluhan nasabah dalam menggunakan ATM, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah.

## Data Pada Tabel 1.1

**Menunjukkan Jumlah Complain Nasabah Terkait Kartu ATM Di PT. BSI KCP Lubuk Sikaping Selama Periode 2021-2023**

| No. | Tahun | Jumlah Nasabah |
|-----|-------|----------------|
| 1.  | 2021  | 30             |
| 2.  | 2022  | 28             |
| 3.  | 2023  | 50             |

**Sumber data:** hasil wawancara dengan Customer Service PT. BSI KCP Lubuk Sikaping

Pada tahun 2023, BSI mengalami insiden eror akibat serangan peretas yang berdampak pada peningkatan jumlah komplain nasabah. Berdasarkan wawancara dengan Customer Service, komplain nasabah meliputi berbagai masalah seperti lupa PIN, masalah teknis kartu ATM yang tertelan mesin ATM dengan konsekuensi debet rekening, serta transaksi penarikan tunai yang gagal. Beragamnya jenis masalah ini menunjukkan bahwa serangan peretas tidak

hanya berdampak pada keamanan sistem, tetapi juga pada kualitas layanan yang diterima nasabah, sehingga memerlukan penanganan yang efektif untuk mengembalikan kepercayaan nasabah.

Manajemen komplain merupakan proses terstruktur yang mencakup penerimaan, pengkategorian, dan pemantauan keluhan nasabah. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah dan membangun loyalitas dengan menangani komplain secara efektif dan efisien.

Dari latar belakang tersebut, beberapa masalah dapat diidentifikasi, antara lain:

1. Gangguan teknis pada mesin ATM, seperti masalah jaringan atau kerusakan perangkat keras, yang mencegah nasabah melakukan transaksi.
2. Nasabah lupa PIN ATM, sehingga tidak dapat melakukan transaksi.
3. Kartu ATM tertelan mesin ATM karena kesalahan nasabah atau gangguan sistem.
4. Transaksi penarikan tunai gagal, di mana uang tidak keluar dari mesin ATM.
5. Kerusakan fisik pada kartu ATM, seperti tergores atau chip rusak.

6. Proses penggantian kartu ATM yang sudah kadaluarsa mengalami penundaan atau kesulitan.

Rumusan masalahnya meliputi:

1. Tahapan manajemen komplain di BSI KCP Lubuk Sikaping.
2. Faktor penyebab masalah pada ATM.
3. Strategi solusi manajemen komplain yang efektif.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manajemen komplain pada ATM di BSI KCP Lubuk Sikaping, faktor penyebab masalah, dan solusi strategi manajemen komplain yang efektif. Penelitian ini juga bermanfaat bagi penulis, universitas, dan Bank Syariah dalam meningkatkan pengetahuan, kualitas layanan, dan kemampuan petugas dalam menangani keluhan nasabah.

## TINJAUAN PUSTAKA

**Strategi**, menurut KBBI, merujuk pada rencana yang sistematis dan terarah untuk mencapai sasaran atau tujuan yang diinginkan.

**Manajemen** merupakan proses sistematis yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan

organisasi dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara efektif.(Anton Athoillah, 2010)

**Manajemen komplain** adalah sarana untuk membangun komunikasi dengan nasabah dan memperoleh umpan balik tentang kepuasan mereka terhadap pelayanan bank. Dengan menindaklanjuti komplain nasabah melalui perbaikan atau klarifikasi, bank dapat mengurangi kekecewaan dan meningkatkan kepuasan nasabah. (Fandi Tjptono, 2014)

**ATM** adalah mesin yang dirancang untuk memudahkan nasabah bank melakukan transaksi keuangan secara mandiri. Dengan layanan ATM yang baik, bank dapat meningkatkan kepuasan nasabah dan membangun loyalitas mereka.

## METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memahami strategi manajemen komplain di BSI KCP Lubuk Sikaping melalui pendekatan studi kasus. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, dengan instrumen observasi dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari *Customer Service* dan nasabah yang dipilih secara *purposive accidental sampling*. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan reduksi data,

penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk memperoleh wawasan tentang efektivitas strategi manajemen komplain.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini akan mengeksplorasi implementasi strategi AMUSE dan AMAZE, serta menganalisis efektivitasnya dalam mencapai tujuan yang diinginkan.

### A. AMUSE (*Accommodate Meet Unusual Service Expectations*)

AMUSE adalah strategi pelayanan pelanggan yang menekankan pentingnya kenyamanan, keramahan, dan empati dalam menangani keluhan. Dengan menerapkan prinsip-prinsip AMUSE, petugas layanan dapat membina hubungan yang baik dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka. Berikut bagian AMUSE:

#### 1. *Able to connect with customer* (Dapat berkomunikasi dengan nasabah)

Dalam menangani keluhan, petugas layanan perlu membangun komunikasi yang baik, transparan, dan ramah dengan nasabah untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan. Melalui wawancara dengan Bapak Yogi Putra Utama, Customer Service BSI KCP Lubuk Sikaping, diketahui bahwa:

*“Dalam menangani keluhan nasabah terkait masalah ATM, komunikasi yang efektif dapat dibangun dengan cara mendengarkan secara empati, menggunakan bahasa yang sederhana, tetap tenang, menjelaskan proses penyelesaian masalah secara detail, dan mengakhiri interaksi dengan menyampaikan kepastian dan apresiasi.”*

*Customer Service BSI KCP Lubuk Sikaping menunjukkan bahwa komunikasi positif dan terbuka merupakan kunci dalam menangani keluhan nasabah. Dengan pendekatan yang penuh empati dan penjelasan yang detail, customer service dapat meredakan ketegangan, meningkatkan kepercayaan, dan menjaga loyalitas nasabah meskipun dalam situasi yang kurang menyenangkan.*

*“Dalam menangani nasabah yang mengalami masalah ATM, tantangan utamanya adalah mengelola emosi nasabah yang sering kali sedang marah atau kecewa. Perbedaan karakter dan latar belakang nasabah juga menjadi tantangan tersendiri dalam menentukan pendekatan komunikasi yang tepat.*

*Untuk mengatasi hal tersebut, saya berusaha menenangkan nasabah dengan menyampaikan empati dan kepedulian, serta memberikan informasi yang jelas dan terstruktur. Saya juga menawarkan alternatif solusi sementara dan memberikan waktu sejenak jika nasabah terlalu emosional, untuk kemudian melanjutkan komunikasi dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.”*

Customer Service menghadapi tantangan dalam menangani nasabah dengan masalah ATM, terutama dalam mengelola emosi nasabah yang kuat dan beragam. Namun, dengan pendekatan komunikasi yang humanis, empati, dan penjelasan yang jelas, Customer Service dapat menciptakan komunikasi yang efektif dan meredakan kecemasan nasabah.

Menurut Arma Yusneti, nasabah yang pernah mengalami masalah ATM, langkah-langkah yang diambil oleh Customer Service dinilai efektif dalam menangani keluhannya. Nasabah merasa dihargai, dipahami, dan nyaman saat menyampaikan keluhan, meskipun dalam kondisi emosional. Pendekatan komunikasi yang digunakan oleh Customer Service ini

berkontribusi besar dalam menjaga kepuasan nasabah dan citra positif bank.

## 2. *Make a professional service language (Menggunakan bahasa pelayanan yang professional)*

Dalam berkomunikasi dengan pelanggan, petugas harus menggunakan bahasa yang sopan dan profesional, serta menyampaikan informasi dengan cara yang jelas dan mudah dipahami. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Yogi Putra Utama, Customer Service BSI KCP Lubuk Sikaping, didapatkan penjelasan bahwa:

*“BSI memiliki pedoman dan pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan petugas layanan dalam berkomunikasi dengan nasabah, terutama dalam menangani keluhan. Pedoman ini disusun berdasarkan nilai-nilai syariah yang menekankan kesantunan, kejujuran, dan penghormatan terhadap setiap individu.*

*Pelatihan tersebut mencakup standar penggunaan bahasa, etika penyampaian informasi, dan cara merespons keluhan dengan empati dan tanggung jawab. BSI juga mengintegrasikan nilai-nilai spiritual*

*Islam dalam bahasa pelayanan, seperti penggunaan ucapan salam dan doa, untuk menjaga profesionalisme dan adab Islami dalam setiap komunikasi dengan nasabah.”*

Berdasarkan hasil wawancara dengan Customer Service BSI KCP Lubuk Sikaping, BSI memiliki pedoman dan pelatihan khusus untuk penggunaan bahasa pelayanan yang baik saat menangani keluhan nasabah. Pedoman ini memastikan petugas layanan berkomunikasi dengan sopan, jujur, dan menghormati nasabah sesuai nilai-nilai syariah.

Pelatihan tersebut diberikan melalui program internal seperti *Customer Service Excellence Training* dan pelatihan *e-learning*. Pedoman ini juga mencakup standar penggunaan bahasa, etika penyampaian informasi, dan cara merespons keluhan dengan empati dan tanggung jawab.

Nilai-nilai spiritual Islam seperti ucapan salam dan akhlak mulia menjadi bagian integral dari pelayanan BSI. Dengan mengintegrasikan nilai-nilai ini, *customer service* dapat memberikan layanan yang profesional, santun, dan Islami kepada nasabah.

*“Dalam berinteraksi dengan nasabah, saya menerapkan beberapa prinsip komunikasi profesional. Pertama, saya menjaga sikap sopan santun dan ramah, baik secara lisan maupun bahasa tubuh, sehingga nasabah merasa dihargai dan diperlakukan dengan baik. Saya juga berusaha menyampaikan informasi secara jelas, singkat, dan mudah dipahami, agar nasabah tidak bingung.”*

*“Selain itu, menjaga kerahasiaan data dan informasi nasabah juga sangat penting. Saya memastikan bahwa semua informasi pribadi nasabah tidak akan disampaikan ke pihak mana pun tanpa izin resmi. Hal ini membantu membangun kepercayaan nasabah dan menjaga integritas layanan.”*

*“Saya juga mengutamakan sikap empati dengan berusaha memahami perasaan dan situasi nasabah, sehingga komunikasi bisa berjalan lebih tenang dan efektif. Terakhir, saya menjaga profesionalitas dengan tetap bersikap netral, tidak terbawa emosi, serta fokus pada penyelesaian*

*masalah secara prosedural dan tepat waktu.”*

Dari hasil wawancara dengan Customer Service, dapat disimpulkan bahwa prinsip komunikasi profesional yang diterapkan mencakup sikap sopan, ramah, dan menghargai setiap nasabah. Penyampaian informasi dilakukan dengan jelas dan singkat agar nasabah tidak bingung.

Prinsip kerahasiaan data nasabah juga dijaga sebagai bentuk tanggung jawab profesi, sementara sikap empati membantu menciptakan suasana kondusif. Profesionalitas dipertahankan dengan tidak terbawa emosi dan fokus pada penyelesaian masalah sesuai prosedur.

Sementara itu, nasabah BSI merasa puas dengan bahasa pelayanan yang digunakan oleh customer service, yang dinilai sopan, santun, dan mudah dipahami. Nasabah juga menghargai profesionalisme dan adab Islami yang diterapkan dalam komunikasi, sehingga membantu meredakan emosi dan menjaga kenyamanan nasabah.

### 3. ***Understand Customer With Empathy*** (Memahami nasabah dengan empati dan melihat situasi dari sudut pandang nasabah)

Dalam menangani keluhan, petugas perlu memahami perasaan pelanggan dan merespons dengan sikap yang peduli dan empatik. Melalui wawancara dengan Bapak Yogi Putra Utama, Customer Service BSI KCP Lubuk Sikaping, diperoleh informasi sebagai berikut:

*“BSI mengukur keberhasilan strategi manajemen complaint melalui indikator kualitatif dan kuantitatif. Secara kualitatif, keberhasilan diukur dari kepuasan nasabah melalui feedback dan survei kepuasan, sedangkan secara kuantitatif, BSI memantau jumlah keluhan yang diselesaikan tepat waktu dan kecepatan respon petugas.”*

*“Evaluasi berkala terhadap kompetensi frontliner juga dilakukan untuk memastikan penerapan komunikasi empatik tetap terjaga. Dengan demikian, BSI memastikan bahwa nilai empati menjadi bagian integral dari strategi manajemen complaint yang efektif dan berorientasi pada kepuasan nasabah.”*

BSI mengukur keberhasilan strategi manajemen complaint melalui beberapa

indikator. Indikator kualitatif digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah melalui feedback langsung dan survei kepuasan. Dengan demikian, BSI dapat mengetahui apakah nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan. Selain itu, BSI juga menggunakan indikator kuantitatif untuk memantau kinerja manajemen complaint. Data dari sistem pengelolaan keluhan nasabah digunakan untuk memantau jumlah keluhan yang diselesaikan tepat waktu dan kecepatan respon petugas. Hal ini membantu BSI untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menangani keluhan nasabah. Evaluasi berkala terhadap kompetensi frontliner juga dilakukan untuk memastikan penerapan komunikasi empatik tetap terjaga. Dengan demikian, BSI dapat memastikan bahwa nilai empati menjadi bagian integral dari strategi manajemen complaint yang efektif dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

Berdasarkan wawancara dengan nasabah Arma Yusneti, pelayanan customer service BSI dinilai telah menunjukkan sikap empati saat menangani keluhan. Nasabah merasa nyaman dan puas dengan sikap CS yang mendengarkan dengan empati, memberikan perhatian, dan menjelaskan solusi dengan jelas. Adanya

perhatian tambahan seperti penjelasan progres penyelesaian secara berkala juga memperkuat kepercayaan nasabah terhadap BSI. Nasabah berharap agar layanan empatik ini tetap dipertahankan dan ditingkatkan karena menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan, terutama saat terjadi masalah layanan. Dengan demikian, BSI dapat terus membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan nasabah.

#### **4. Solving Customer Problems Effectively (Memecahkan masalah nasabah secara efektif)**

Penyelesaian masalah dilakukan dengan cepat dan tepat sesuai prosedur, disertai penjelasan yang jelas tentang proses dan estimasi waktu penanganan. Bapak Yogi Putra Utama, Customer Service BSI KCP Lubuk Sikaping, dalam wawancara menjelaskan bahwa:

*"Dalam menangani keluhan nasabah, Customer Service BSI KCP Lubuk Sikaping berfokus pada penyelesaian masalah secara cepat dan tepat sesuai prosedur. Hal ini dilakukan dengan memberikan penjelasan yang jelas mengenai proses dan estimasi waktu penanganan kepada nasabah."*

*"Dengan demikian, nasabah dapat memahami langkah-langkah yang diambil untuk menyelesaikan masalah mereka dan merasa puas dengan layanan yang diberikan. Customer Service BSI KCP Lubuk Sikaping berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya."*

Berdasarkan hasil wawancara dengan customer service BSI KCP Lubuk Sikaping, BSI telah menerapkan prosedur penanganan keluhan nasabah yang sistematis dan terstruktur, khususnya terkait masalah ATM. Setiap keluhan dicatat secara detail dan diverifikasi untuk memastikan data nasabah dan kronologi kejadian akurat.

Proses penanganan keluhan dilakukan secara bertahap sesuai standar operasional prosedur (SOP), dimulai dari pengecekan mesin ATM hingga pengembalian dana jika diperlukan. Petugas customer service juga memberikan penjelasan awal mengenai alur penyelesaian keluhan dan estimasi waktu penyelesaian kepada nasabah.

Dengan dukungan teknologi informasi, BSI dapat memantau proses penanganan keluhan secara real-time, sehingga pelayanannya menjadi lebih

cepat, efektif, dan terkontrol. Hal ini menunjukkan komitmen BSI dalam menjaga kualitas layanan dan memastikan keluhan nasabah terselesaikan tepat waktu.

*"Ketika beberapa keluhan ATM masuk dalam waktu bersamaan, saya melakukan identifikasi jenis dan tingkat urgensi dari masing-masing keluhan. Prioritas diberikan pada keluhan yang bersifat darurat, seperti saldo nasabah terdebet tetapi uang tidak keluar atau kartu ATM tertelan, karena berkaitan langsung dengan dana nasabah."*

*"Selain itu, saya juga mempertimbangkan kondisi emosional nasabah dan berupaya menenangkan mereka sambil memastikan laporan tetap berjalan sesuai prosedur. Faktor waktu juga menjadi pertimbangan, seperti keluhan yang sudah lebih dulu masuk atau yang memiliki potensi dampak lebih besar terhadap layanan nasabah lainnya."*

*"Untuk memastikan semua keluhan tetap tertangani dengan baik, saya berkoordinasi dengan tim terkait seperti bagian IT dan petugas ATM.*

*Kami memiliki standar waktu maksimal penanganan keluhan sesuai SOP, sehingga meskipun ada prioritas, semua laporan tetap diproses sesuai ketentuan."*

Berdasarkan hasil wawancara, *Customer Service* BSI menentukan prioritas penanganan keluhan ATM bermasalah berdasarkan tingkat urgensi permasalahan yang dilaporkan. Keluhan yang menyangkut langsung dengan dana nasabah menjadi prioritas utama. Selain itu, kondisi emosional nasabah dan waktu laporan masuk juga menjadi pertimbangan dalam menentukan urutan penanganan.

*Customer Service* BSI juga memastikan seluruh keluhan tertangani sesuai prosedur dan waktu standar yang berlaku. Koordinasi dengan unit terkait dilakukan untuk mempercepat proses penyelesaian dan menjaga kepuasan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah, tindakan *Customer Service* dalam menangani keluhan masalah ATM dinilai cukup cepat dan efektif. Nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan, meskipun tetap berharap ke depannya proses penyelesaian keluhan bisa dilakukan dalam waktu yang lebih singkat. Kejelasan informasi dan sikap ramah CS berhasil

menciptakan rasa nyaman dan kepercayaan bagi nasabah.

#### **B. AMAZE (*Accommodate Make Amazed Zealous Experience*)**

Strategi AMAZE adalah pendekatan pelayanan pelanggan yang bertujuan memberikan pengalaman luar biasa dan melebihi ekspektasi pelanggan dengan menciptakan pengalaman yang mengesankan dan tak terlupakan saat pelanggan menghadapi masalah, sehingga menciptakan loyalitas nasabah dan membangun hubungan jangka panjang. Berikut bagian dari AMUZE:

##### **1. Accommodate Unusual Customer**

Menghadapi pelanggan dengan karakter khusus memerlukan strategi pelayanan yang tepat, seperti pendekatan yang sabar dan empati untuk lansia, aksesibilitas untuk penyandang disabilitas, serta penanganan yang sensitif untuk pelanggan yang emosional. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Yogi Putra Utama, *Customer Service* BSI KCP Lubuk Sikaping:

*"Tantangan dalam melayani nasabah dengan kebutuhan khusus adalah perbedaan kemampuan dalam menyampaikan keluhan, keterbatasan memahami prosedur*

*perbankan, dan kondisi emosional yang sulit dikendalikan. Petugas harus menyesuaikan pendekatannya untuk setiap nasabah, seperti menggunakan bahasa sederhana untuk nasabah lansia dan cara komunikasi yang sesuai untuk penyandang disabilitas."*

*"Untuk nasabah yang sangat emosional, petugas dituntut untuk tetap profesional, bersikap tenang, dan fokus pada solusi agar pelayanan tetap berjalan baik. Dengan demikian, petugas dapat menjaga suasana tetap kondusif dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua nasabah, terlepas dari kebutuhan khususnya."*

Berdasarkan hasil wawancara dengan customer service BSI KCP Lubuk Sikaping, tantangan utama dalam menangani keluhan nasabah ATM bermasalah adalah perbedaan kemampuan nasabah dalam menyampaikan keluhan dan kondisi emosional yang sulit dikendalikan. Petugas perlu menyesuaikan pendekatannya untuk setiap nasabah.

Untuk nasabah lansia, petugas perlu lebih sabar dan menggunakan bahasa sederhana agar informasi mudah dipahami.

Sementara itu, untuk penyandang disabilitas, petugas menyesuaikan cara komunikasi sesuai kebutuhan. Dalam situasi dengan nasabah yang sangat emosional, tantangan terbesar adalah menjaga suasana tetap kondusif tanpa memancing kemarahan lebih lanjut. Customer service dituntut untuk tetap profesional dan fokus menawarkan solusi.

Menurut hasil wawancara dengan nasabah, pelayanan customer service BSI dinilai cukup baik dalam menyesuaikan cara komunikasi sesuai dengan kondisi nasabah. Nasabah mengapresiasi sikap sabar dan profesional CS. Nasabah merasa dihargai karena CS tetap menjaga suasana ramah meskipun sedang menghadapi situasi keluhan yang cukup berat. Kejelasan informasi dan kesediaan CS untuk mendengarkan keluhan menjadi hal yang sangat membantu bagi nasabah.

## 2. *Meet Unexpressed Needs*

Dapat mengidentifikasi kebutuhan tersembunyi pelanggan dengan memperhatikan ekspresi, nada bicara, dan bahasa tubuh, sehingga memberikan pelayanan yang lebih sesuai dan memuaskan. Hasil wawancara dengan Bapak Yogi Putra Utama, Customer Service BSI KCP Lubuk Sikaping, menunjukkan bahwa”

*"Untuk mengenali kebutuhan nasabah yang tidak diungkapkan secara langsung, petugas memperhatikan ekspresi wajah, nada suara, dan bahasa tubuh nasabah saat menyampaikan keluhan. Mereka juga aktif menggali informasi tambahan melalui pertanyaan-pertanyaan yang relevan. Dengan demikian, petugas dapat memahami kebutuhan tersembunyi nasabah, seperti keinginan mendapatkan perhatian lebih atau informasi tambahan. Pendekatan ini memungkinkan petugas memberikan pelayanan yang lebih sesuai dan memuaskan. Melalui perhatian yang detail, petugas dapat meningkatkan kualitas pelayanan."*

Dalam menangani keluhan nasabah, customer service BSI KCP Lubuk Sikaping berupaya mengenali kebutuhan nasabah yang tidak diungkapkan secara langsung melalui pengamatan ekspresi wajah, nada suara, dan bahasa tubuh nasabah. Mereka juga aktif menggali informasi tambahan melalui pertanyaan-pertanyaan ringan terkait dampak keluhan yang dialami nasabah maupun harapan mereka terhadap pelayanan bank. Dengan demikian, petugas dapat memahami kebutuhan tersembunyi

nasabah dan memberikan pelayanan yang lebih sesuai dan memuaskan.

Strategi ini diterapkan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya menyelesaikan permasalahan utama, tetapi juga memenuhi harapan emosional dan kebutuhan tambahan nasabah demi menjaga kepuasan dan loyalitas mereka. Dengan memahami kebutuhan nasabah secara lebih mendalam, customer service dapat memberikan solusi yang lebih tepat dan efektif.

Menurut nasabah, mereka merasa sangat terbantu ketika customer service mampu memahami kebutuhan mereka tanpa harus diungkapkan secara langsung. Perhatian lebih dari customer service, seperti menanyakan kondisi atau memberikan update tanpa diminta, membuat nasabah merasa dihargai dan tenang saat menghadapi masalah.

Sikap proaktif petugas dalam menggali informasi tambahan dan memahami situasi nasabah secara personal menjadi salah satu hal yang membuat pelayanan BSI terasa lebih manusiawi dan ramah. Hal ini berdampak positif terhadap kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam menerima pelayanan di saat menghadapi keluhan.

Dalam keseluruhan, pelayanan customer service BSI KCP Lubuk Sikaping dinilai sangat baik dalam memahami kebutuhan nasabah dan memberikan pelayanan yang sesuai. Nasabah merasa dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga BSI dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

### **3. Able To Refocus Off Track Customer (Menangani nasabah yang berbicara tanpa arah)**

Menyelaraskan arah pembicaraan agar tetap pada inti masalah tanpa mengabaikan pelanggan, dengan menggunakan pertanyaan klarifikasi yang santun dan mengedepankan kenyamanan pelanggan. Berdasarkan wawancara dengan Bapak Yogi Putra Utama, *Customer Service* BSI KCP Lubuk Sikaping, diperoleh informasi bahwa:

*"Customer Service BSI menggunakan strategi komunikasi yang sopan dan terarah untuk menangani keluhan nasabah. Mereka mulai dengan mendengarkan secara aktif, lalu mengarahkan pembicaraan ke inti masalah melalui pertanyaan klarifikasi yang sopan."*

*"Dengan menggunakan pertanyaan seperti 'Baik Bapak/Ibu, agar kami bisa bantu lebih cepat, boleh kami pastikan kembali mengenai transaksi yang dimaksud?' atau 'Kami paham situasinya, boleh kami tanyakan waktu dan lokasi kejadian terlebih dahulu?', Customer Service dapat menjaga nasabah tetap merasa didengarkan dan dihargai sambil membawa percakapan ke arah yang lebih efektif untuk penyelesaian masalah."*

Dalam menghadapi nasabah yang berbicara tanpa arah saat menyampaikan keluhan, customer service BSI KCP Lubuk Sikaping menerapkan strategi komunikasi yang sopan, terarah, dan tetap empatik. Mereka memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan terlebih dahulu tanpa dipotong, lalu secara halus mengembalikan fokus pembicaraan ke inti permasalahan melalui pertanyaan klarifikasi yang sopan.

Strategi ini bertujuan untuk menjaga proses penyelesaian keluhan tetap berjalan efektif dan tidak keluar dari inti persoalan. Customer service menanyakan kembali detail transaksi, waktu, dan lokasi kejadian secara bertahap, sehingga nasabah tetap merasa dihargai dan didengarkan. Dengan

cara ini, nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Menurut nasabah, mereka merasa nyaman saat customer service BSI tetap bersikap sopan dan sabar ketika mereka menyampaikan keluhan. Nasabah mengapresiasi cara CS yang tidak memotong pembicaraan secara kasar, namun tetap mengarahkan kembali dengan pertanyaan-pertanyaan sopan dan terfokus. Hal ini membuat nasabah merasa dihargai dan terbantu.

Dengan demikian, customer service BSI KCP Lubuk Sikaping berhasil menangani keluhan nasabah dengan efektif. Mereka menjaga nasabah tetap merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan, sehingga BSI dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Strategi komunikasi yang sopan dan terarah menjadi kunci keberhasilan dalam menangani keluhan nasabah.

## 4. *Zoom In Alternatives When Delivering (Memberikan alternative ketika menyampaikan informasi yang kurang menyenangkan)*

Menghadirkan solusi alternatif yang tetap menjaga kepuasan pelanggan, dengan cara menyampaikan kabar buruk atau solusi yang belum sesuai harapan dengan

empati dan profesionalisme. Dalam wawancara dengan Bapak Yogi Putra Utama, *Customer Service* BSI KCP Lubuk Sikaping, beliau mengungkapkan bahwa;

*"Dalam situasi di mana solusi yang diharapkan nasabah tidak dapat langsung diberikan, petugas BSI menawarkan beberapa alternatif untuk menjaga kenyamanan nasabah, seperti pemantauan transaksi secara berkala dengan pemberitahuan progres melalui telepon atau pesan singkat, atau mendatangi kantor cabang terdekat untuk penanganan lebih cepat. Dengan menyediakan alternatif yang jelas dan sesuai kebutuhan nasabah, BSI berupaya menjaga kepercayaan dan memastikan nasabah tetap merasa diperhatikan."*

Dalam situasi di mana solusi utama atas keluhan nasabah tidak dapat langsung diberikan, *customer service* BSI KCP Lubuk Sikaping menawarkan beberapa alternatif solusi untuk menjaga kenyamanan nasabah. Alternatif yang ditawarkan meliputi pemantauan progres transaksi secara berkala melalui telepon atau pesan singkat, opsi mendatangi kantor cabang terdekat untuk penanganan

langsung, serta layanan call center resmi di luar jam operasional.

Strategi ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan nasabah dan memastikan mereka tetap merasa diperhatikan meskipun solusi utama belum dapat segera direalisasikan. Dengan pendekatan alternatif yang proaktif dan komunikatif, BSI menunjukkan tanggung jawab pelayanan yang tinggi dan komitmen untuk memproses keluhan nasabah dengan efektif.

## 5. *Extra Mile*

Strategi AMAZE menekankan pentingnya memberikan pelayanan ekstra yang melampaui ekspektasi nasabah. Dengan memberikan perhatian lebih dan tindakan proaktif, petugas layanan dapat membangun hubungan yang kuat dengan nasabah, meningkatkan kepuasan, dan memperkuat loyalitas mereka. Menurut Bapak Yogi Putra Utama, *Customer Service* BSI KCP Lubuk Sikaping, dalam wawancara yang dilakukan diperoleh informasi bahwa:

*"Dalam menangani keluhan nasabah yang berat atau emosional, petugas BSI memberikan layanan tambahan dan perhatian khusus untuk meningkatkan kenyamanan nasabah."*

*Layanan tersebut meliputi prioritas penanganan cepat, tempat khusus untuk berbicara, pendampingan langsung, update progres berkala, dan jika perlu, menghubungkan nasabah dengan pimpinan layanan untuk memberikan rasa aman dan keyakinan bahwa keluhan ditangani serius."*

Dalam menghadapi keluhan nasabah yang berat atau emosional, customer service BSI KCP Lubuk Sikaping menerapkan layanan tambahan atau extra mile untuk meningkatkan kenyamanan nasabah. Layanan ini mencakup prioritas penanganan cepat, tempat khusus yang tenang untuk berbicara, dan pendampingan langsung selama proses penyelesaian keluhan.

Selain itu, petugas juga secara aktif memberikan update progres penanganan secara berkala untuk memastikan nasabah tetap merasa diperhatikan dan tenang. Hal ini menunjukkan komitmen BSI untuk memberikan pelayanan yang prima dan membangun kepercayaan nasabah.

Jika diperlukan, petugas juga dapat menghubungkan nasabah langsung dengan pimpinan layanan untuk memberikan rasa aman dan memastikan bahwa keluhan ditangani dengan serius. Strategi ini

terbukti efektif dalam menjaga kepercayaan nasabah dan meredakan ketegangan emosional selama proses pelayanan berlangsung.

*"Menurut saya, extra mile sangat penting dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah, terutama saat mereka mengalami masalah seperti ATM bermasalah. Di situasi seperti itu, nasabah umumnya merasa tidak nyaman, cemas, atau marah, sehingga pelayanan standar saja tidak cukup untuk membuat mereka merasa diperhatikan."*

*"Dengan melakukan extra mile, seperti memberikan prioritas layanan, menawarkan tempat duduk yang nyaman, menjelaskan proses lebih detail, atau memberikan update progres secara aktif, nasabah akan merasa lebih dihargai. Bahkan hal-hal kecil seperti menawarkan minum atau menenangkan dengan percakapan yang sopan bisa memberi kesan positif yang membekas."*

*"Saya percaya bahwa tindakan extra mile ini dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan menjaga loyalitas mereka dalam jangka*

*panjang. Nasabah tidak hanya ingat hasil akhirnya, tapi juga bagaimana mereka diperlakukan saat menghadapi masalah, sehingga extra mile menjadi kunci untuk membangun hubungan yang kuat dengan nasabah."*

Dari hasil wawancara dengan *Customer Service* BSI, dapat disimpulkan bahwa extra mile sangat penting dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah, terutama saat terjadi masalah seperti ATM bermasalah. Tindakan tambahan seperti perhatian khusus, layanan cepat, penjelasan rinci, dan sikap empati dapat menciptakan pengalaman positif bagi nasabah dan membangun citra pelayanan yang peduli dan profesional.

Nasabah sendiri merasa sangat terbantu dan dihargai ketika *customer service* BSI memberikan extra mile saat menghadapi keluhan. Prioritas penanganan cepat, sikap ramah, dan update progres rutin membuat nasabah merasa tenang dan yakin bahwa masalahnya ditangani serius, memberikan kesan positif terhadap pelayanan BSI, terutama dalam situasi keluhan berat.<sup>1</sup>

## KESIMPULAN DAN SARAN

Studi tentang manajemen complaint di BSI KCP Lubuk Sikaping mengungkapkan bahwa strategi AMUSE dan AMAZE efektif dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan nasabah. Strategi AMUSE, yang menekankan empati dan komunikasi profesional, membantu menenangkan nasabah dan memberikan solusi yang jelas dan tepat waktu.

Sementara itu, strategi AMAZE yang berfokus pada pelayanan di atas ekspektasi nasabah dengan pendekatan personal dan layanan tambahan (extra mile) dinilai sangat efektif dalam membangun hubungan emosional dengan nasabah dan memberikan pengalaman pelayanan yang berkesan. Strategi ini bahkan dianggap lebih unggul dalam menjaga loyalitas dan kepuasan nasabah di BSI KCP Lubuk Sikaping karena dampak emosional positif yang dihasilkan dari layanan proaktif dan perhatian lebih terhadap kebutuhan nasabah.

Untuk meningkatkan pelayanan yang optimal, BSI KCP Lubuk Sikaping sebaiknya terus mengembangkan pelatihan khusus bagi petugas customer service dalam menerapkan strategi AMUSE dan

<sup>1</sup> Dini Lestary Sabirin, 'Optimalisasi Kinerja Bank Umum Syariah: Shariah Conformity And Profitability, Islamic Corporate Governance

*Di Indonesia Dan Malaysia*', 12.2 (2024), pp. 1–16.

AMAZE, terutama dalam menghadapi nasabah dengan karakter dan kebutuhan berbeda. Pelatihan rutin ini akan membantu menjaga kompetensi petugas dalam komunikasi, penanganan situasi emosional, dan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan penelitian ke beberapa kantor cabang BSI lainnya untuk memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh tentang penerapan strategi manajemen complaint di lingkungan BSI.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Athoillah, Anton. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2015. *Manajemen Risiko 2*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ismail. 2011. *Perbankan Syariah*. Surabaya: Kencana, 2011.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Widiyono, Try. 2006. *Aspek Hukum Operasional Transaksi Produk Perbankan di Indonesia*. Bogor: Ghilia Indonesia.