

**ANALISIS PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN NASABAH
PADA BANK BRI SYARIAH KC MEDAN S.PARMAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh:

MHD AZRI RAHMADANA
NPM : 1501270101



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

**ANALISIS PROSEDUR PENANGANAN KOMPLAIN NASABAH
PADA BANK BRI SYARIAH KC MEDAN S.PARMAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program Studi
Perbankan Syariah*

Oleh:

MHD AZRI RAHMADANA
NPM: 1501270109

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

Pembimbing


DODY FIRMAN, SE MM

**FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2019**

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, kanya yang sederhana ini penulis persembahkan kepada :

1. Kepada kedua Orang Tua tercinta . Ayahanda Rosemin yang telah mensupport, mendukung, mengupayakan seluruh tenaga dan waktunya dalam mencari nafkah demi kelancaran study putramu. Ibunda Siti Fatimah yang selalu mendoakan kebaikan dan kelancaran seluruh urusan putramu.
2. Kepada seluruh keluarga dan juga para sahabat yang senantiasa selalu memberikan motivasi dan dukungan sampai saat ini.

MOTTO HIDUP

sabar memang sedikit sulit, namun jika dijalani dengan ikhlas akan memebuhkan hasil yang sangat baik. Sabar itu seperti buah pepaya ranting, daun dan kulitnya pahit, namun buahnya manis

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Mhd Azri Rahmadana
NPM : 1501270101
Fakultas : Agama Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi saya yang berjudul "**Analisis Prosedur Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman**" benar-benar karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini hasil dari plagiarisme, maka saya bersedia ditindak sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 11 Maret 2019

Hormat Saya,



Mhd Azri Rahmadana
1501270101

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul

Analisis Prosedur Penanganan Komplain Nasabah Pada

Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman.

Oleh :

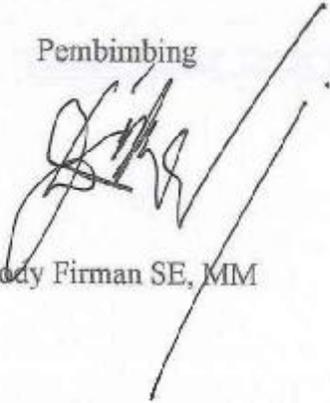
MHD AZRI RAHMADANA

NPM : 1501270101

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi

Medan , 11 Maret 2019

Pembimbing



Dody Firman SE, MM

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

MEDAN

2019

Nomor : Istimewa
Lampiran : 3 (tiga) Exemplar
Hal : Skripsi a.n Mhd. Azri Rahmadana

Medan, 12 Maret 2019

Kepada Yth: Bapak Dekan Fakultas Agama Islam

Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Di

Medan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, meneliti, dan memberi saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi mahasiswa Mhd Azri Rahmadana yang berjudul "Analisis Prosedur Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diterima dan di ajukan pada sidang Munaqasah untuk mendapat gelar Strata Satu (S1) pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam UMSU. Demikianlah kami sampaikan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing



Doty Firman, SE, MM

BERITA ACARA PENGESAHAN SKRIPSI



Skripsi ini telah di pertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi
Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

NAMA MAHASISWA : Mhd. Azri Rahmadana
NPM : 1501270101
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah
HARI, TANGGAL : Sabtu, 16 Maret 2019
WAKTU : 08.00 s.d selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : Drs. Sarwo Edi, MA
PENGUJI II : Riyan Pradesyah, SE.Sy, M.El

PANITIA PENGUJI

Ketua

Dr. Muhammad Qorib, MA

Sekretaris

Zailani, S.PdI, MA



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Ufa minjancu suat ni agar disebrikan
Meneri dan tanggaps

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk mempertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : Mhd Azri Rahmadana
 Npm : 1501270101
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Judul Skripsi : Analisis Prosedur Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman.

Medan, 13 Maret 2019

Pembimbing Skripsi

Dody Firman, SE, MM

Disetujui Oleh:

Diketahui/ Disetujui
 Dekan
 Fakultas Agama Islam

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/ Disetujui
 Ketua Program
 Studi Perbankan Syariah

Selamat Pohan, S. Ag, MA

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

KEPUTUSAN BERSAMA

MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN REPUBLIK INDONESIA

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-huruf dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyaliaan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab, yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda secara bersama-sama. Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasinya.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	Sa	⊠	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	⊡	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	de
ذ	Zai	Z	zet (dengan titik di bawah)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sim	S	es
ش	Syim	Sy	es dan ye
ص	Sad	⊢	es (dengan titik

			dibawah)
ض	ʿad	ʿ	te (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	ʿAin	ʿ	kimator balik di atas
غ	Gai	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
ك	kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Waw	W	we
ه	Ha	H	ha
ء	Hamzah	ʾ	apostrof
ي	Ya	Y	ye

2. Vokal

Vokal bahasa Arab adalah seperti vokal dalam bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monofong dan vokal rangkap atau diftong:

a. Vokal tunggal

Vokal tunggal dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya adalah sebagai berikut :

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	fatḥah	A	a
إ	Kasrah	I	i
و	Hamzah	U	u

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
ي—□	fatḥah dan ya	AI	a dan i
و—□	fatḥah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

- karaha: كـتـبـ
- fa'ala: فـعـلـ
- kaifa: كـفـيـكـ

c. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu :

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
ا □	fatḥah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas
ي □	Kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
و □	Ḥammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

- qāla: قـالـ
- ramā: رـامـ
- qīla: قـيـلـ

d. Ta marbūtah

Transliterasi untuk ta marbūtah ada dua:

1) Ta marbūtah hidup

ta marbūtah yang hidup atau mendapat harkat fatḥah, kasrah dan ḥammah, transliterasinya (t).

2) Ta marbūtah mati

Ta marbūtah yang mati mendapat harkat *sukun*, transliterasinya adalah (h).

- 2) Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh:

- *rauḥah al-aḥfāl - rauḥatul aḥfāl*: نروضة الأهل
- *al-Madīnah al-munawwarah*: نهضة منورة
- *al-ḥajj*: الحج

e. Syaddah (tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang pada tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda *syaddah* atau tanda *tasydid*, dalam transliterasi ini tanda *tasydid* tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh:

- *rabbanā*: ربنا
- *nazzala*: نزل
- *al-birr*: البر
- *al-hajj*: الحج
- *nuḥima*: نعم

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu *al*, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* dan kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*.

1) Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah*

Kata sandang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf (I) diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2) Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai pula dengan bunyinya. Baik diikuti huruf syamsiah maupun qamariah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:

- ar-rajulu: الرجل
- as-sayyidatu: السيدة
- asy-syamsu: الشمس
- al-qalamu: القلم
- al-jalalu: الجلال

g. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- ta'khuzūna: تَأْخُذُونَ
- an-naul: النَّوْءُ
- syai'un: شَيْءٌ
- imna: إِنْ
- umirtu: أَمَرْتُ
- akala: أَكَلَا

h. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik *fi'il* (kata kerja), *isim* (kata benda), maupun *huruf*, ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau *harkat* yang dihilangkan, maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

i. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilanama itu didahului oleh kata

sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- Wa ma muhammadun illa rasul
- Inna awwalabai'in wudi' alimnasilal lazibak katamubarakan
- Syahru Ramadan al-laz^unzilafihil al-Qur'anu
- Syahru Ramadan al-lazi unzilafihil-Qur'anu
- Walaqadra'ahubilufuq al-mubin
- Alhamdulillahirabbil-'alamin

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital yang tidak dipergunakan.

Contoh:

- Na^urun min allahi wafat^u unqarib
- Lillahi al-amrujami'an
- Lillahil-amrujami'an
- Wallahubikullisyai'in 'alim

j. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan ilmu *tajwid*. Karena itu pcresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai ilmu *tajwid*.

ABSTRAK

Mhd Azri Rahmadana, 1501270101, Analisis Prosedur Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman, Pembimbing Dody Firman SE, MM.

Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui prosedur penanganan komplain nasabah dan kualitas pelayanan Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Bank BRI Syariah serta bagaimana prosedur penanganan komplain pada bank BRI Syariah KC Medan S.Parman.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komplain nasabah merupakan sebuah ungkapan ketidakpuasan dari nasabah yang disebabkan adanya potensi kerugian finansial maupun nonfinansial keluhan atau pun komplain dapat terjadi karena beberapa faktor antara lain adalah karena karyawan yang tidak profesional, pelayanan yang lambat, kurangnya pengetahuan dari karyawan atas produk dan jasa, cara berkomunikasi yang buruk, ketidakramahan petugas. Penanganan komplain nasabah di Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman , juga mengacu pada standar operasional prosedur yang sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang dan wajib dilaksanakan oleh seluruh anggota. Dalam menangani komplain terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu : empati, kecepatan dalam memberikan tanggapan, permintaan maaf , perhatian, pelayanan yang maksimal akan memberikan kenyamanan bagi nasabah serta dapat menumbuhkan rasa percaya dan loyal menjadi nasabah setia pada bank BRI Syariah KC Medan S.Parman.

Kata kunci : *Keluhan, Penanganan Komplain, Layanan*

ABSTRACT

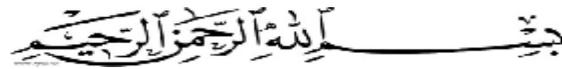
Mhd Azri Rahmadana, 1501270101, Analysis Of Complaint Handling Customer Procedures at The BRI Syariah Bank branch Medan S.Parman, Branch Office, Suvervisor Dody Firman SE, MM.

The purpose of this study was to find out the procedures for handling customer complaints and service quality of Bank BRI Syariah KC Medan S. Parman formulation of the problem in this study how the quality of services provided by BRI Bank Syariah and how to handle complaints procedures at BRI Syariah KC Medan S.Parman.

The results of this study indicate that customer complaints are an expression of dissatisfaction from customers due to the potential financial or non-financial losses of complaints or complaints can occur because several factors include due to unprofessional employees, slow service, lack of knowledge from employees on the product and services, poor communication methods, officers' disobedience. Handling customer complaints at Bank BRI Syariah KC Medan S. Parman, also refers to standard operating procedures that have been set by the authorized party and must be carried out by all members. In handling complaints there are several things that must be considered, namely: empathy, speed in giving responses, apologies, attention, maximum service will provide convenience for customers and can foster trust and loyalty to be loyal customers of BRI Syariah KC Medan S.Parman tires .

Keywords: Complaints, Complaint Handling, Services

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum. Warahmatullahi Wabarakatuh.

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan karunia- Nya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "**Analisis Prosedur Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman**".

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, bimbingan serta doa yang tak henti – hentinya. Untuk itu pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ayahanda Rosimin dan Ibunda Siti Fatimah tercinta dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan perhatian dan kasih sayang serta doa maupun dukungannya, sehingga penulis dapat menyelesaikan dan menyusun skripsi ini.
2. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Muhammad Qorib, MA selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Bapak Zailani S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan I Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Munawir Pasaribu S.Pd.I, MA selaku Wakil Dekan III Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Selamat Pohan S.Ag, MA selaku Ketua program studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Riyan Pradesyah SE.Sy, MEI selaku Sekretaris program studi Perbankan Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
8. Ibu Dr. Hj. Siti Mujiatun SE, MM selaku Dosen Penasehat Akademik
9. Bapak Dody Firman SE, MM selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing dan memberikan arahan dalam proses penyusunan skripsi ini.

10. Kepada seluruh Bapak / Ibu Dosen dan Staf yang mengajar di Fakultas Agama Islam Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis.
11. Kepada seluruh Staf dan karyawan PT Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan riset pada perusahaan tersebut.
12. Teman – teman seperjuangan program studi perbankan syariah terkhusus kelas B1 pagi yang sekarang juga berjuang bersama dengan penulis dalam menyelesaikan skripsi.
13. Kepada sahabat, Novi Chyntia Sari Buulolo, Sudirja, Paisal Haris Marpaung, Subhan Hadi, Rifki Andika, Reni Admawati, Rizki Widayanti, Siti Rahma, Tika Wulandari, Khairul Amri, Muhammad Rizky Albukhori. Terima kasih atas tempat, pikiran, dukungan dan motivasinya sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini.

Semoga amal dan perbuatan baik tersebut akan mendapatkan imbalan yang baik pula disisi Allah SWT serta penulisan skripsi ini dapat berguna bagi generasi – generasi yang akan datang . Amin Ya Robbal'alamiin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 11 Maret 2019

Penulis

Mhd Azri Rahmadana

1501270101

DAFTAR ISI

	halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Indentifikasi Masalah.....	3
C. Batasan Masalah	3
D. Rumusan Masalah.....	3
E. Tujuan Penelitian.....	3
F. Manfaat Penelitian	4
G. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II : LANDASAN TEORITIS	6
A. Kajian Pustaka	6
1. Pelayanan Nasabah.....	6
a. Pengertian	6
b. Akhlaq Melayani Nasabah.....	8
c. Model Pelayanan	11
2. Komplain Nasabah	11
3. Penyebab dan Manfaat Komplain	12
4. Metode Penyampaian Komplain	13
5. Tahapan Komplain Nasabah.....	16
6. Sikap Melayani Nasabah.....	17
7. Kualitas Pelayanan.....	17
8. Kepuasan Nasabah.....	19
a. Pengertian Kepuasan.....	19
b. Kepercayaan.....	20
c. Loyalitas Nasabah.....	21

d. Faktor – Faktor Pengaruh Loyalitas.....	22
e. Nilai Nasabah	22
B. Penelitian Terdahulu Relevan	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Rancangan Penelitian	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
C. Kehadiran Peneliti.....	26
D. Tahapan Penelitian.....	27
E. Data dan Sumber Data	27
F. Teknik Pengumpulan Data.....	28
G. Teknik Analisis Data.....	28
H. Pemeriksaan Keabsahan Temuan	29
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
A. Deskripsi Penelitian.....	31
1. Sejarah BRI Syariah.....	31
2. Visi dan Misi BRI Syariah.....	32
3. Logo BRI Syariah.....	32
4. Struktur Organisasi BRI Syariah.....	33
5. Produk BRI Syariah.....	40
B. Temuan Penelitian.....	43
C. Pembahasan.....	48
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN.....	59
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran.....	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Relevan	23
Tabel 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	26

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Gambar Tahapan Komplain Nasabah	16
4.1 Gambar Logo BRI Syariah.....	32
4.2 Gambar Struktur Organisasi BRI Syariah.....	33
4.3 Gambar Proses Penanganan komplain di BRI Syariah.....	46

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam industri perbankan setiap nasabah memiliki kriteria sendiri – sendiri dalam memilih bank yang diinginkannya. Ada nasabah yang menginginkan suatu bank bisa memberikan bagi hasil yang tinggi juga terjamin keamanannya, ada pula nasabah yang menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, nyaman dan kemudahan dalam mengakses, kapan dan dimanapun mereka berada. Dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan bank oleh nasabah ini, maka perbankan khususnya bank syariah diuntut untuk selalu berusaha meningkatkan layanan dan melakukan inovasi terus – menerus.¹

Layanan yang diberikan oleh pihak BRI Syariah harus berlandaskan etika, siapapun yang datang akan dilayani dengan baik. Bisa memeberikan solusi, harus menimbulkan rasa aman dan nyaman, menguntungkan bagi nasabah dan juga bagi pihak bank, serta senantiasa memberikan layanan yang baik dan konsisten dengan mengacu pada *service level* dan *standard operating procedure*.²

Islam mengajarkan kepada kita bahwa jika ingin memberikan hasil usaha yang baik berupa barang atau jasa, maka harus dengan hasil yang berkualitas. Jangan memberikan sesuatu yang buruk kepada orang lain. Seperti firman Allah dalam surah Ali imran ayat 159 yang berbunyi :³

فِيمَا رَحِمَهُ مِنَ اللَّهِ لَئِن لَّمْ يَكُنِ اللَّهُ غَفُورًا رَّحِيمًا
مَنْ حَوْلِكَ فَأَعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ
فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya :

¹ Cantika Yuli dan Sri Budi. "Kualitas Layanan Bagi Nasabah Di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang" *Jurnal Humanity*. No. 1. Vol 7. 2012

² Ikatan Bankir Indonesia (b), *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta : PT Gramedia, 2014), h.297

³ Q.S Ali –Imran 34: 159

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkal kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.

Selain itu juga dalam kitab Sohih Muslim Sahabat Abu Hurairah RA meriwayatkan sebuah hadits yang berbunyi : " Barang siapa menghilangkan (memberikan solusi) kesukaran seorang mukmin didunia maka kelak Allah akan menghilangkan kesukarannya dihari akhir. Barang siapa memberikan kemudahan bagi orang yang sedang mengalami kesusahan, maka Allah akan memudahkan urusan duniawi dan akhiratnya. Dan barang siapa menutupi aib seorang muslim, maka Allah akan menutupi keburukannya didunia dan diakhirat, dan Allah senantiasa membantu hamba-Nya selama dia mau membantu sesamanya."⁴ Jika dikaitkan dengan pelayanan ayat ini menunjukkan bahwa seorang karyawan bank khususnya karyawan bank BRI Syariah diharuskan untuk membuat suatu perencanaan serta bekerja dengan ikhlas agar apa yang dikerjakan bisa memberikan suatu pelayanan kepada nasabah yang baik dan maksimal.

Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) Cabang Medan yang berada di Jl. S. Parman No.250 E / 8 kota Medan, Sumatera Utara merupakan salah satu perusahaan perbankan yang bergerak dalam bidang jasa keuangan. BRI Syariah dalam menjalankan usahanya memiliki fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju perbankan yang bertugas melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan yang maksimal agar nasabahnya merasa puas atas layanan yang diberikan oleh pihak bank BRI Syariah, karena apabila nasabah merasa tidak mendapatkan pelayanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka nasabah akan mudah pindah ke bank lain yang dianggap mampu memberikan layanan terhadap komplain dengan baik. Keluhan nasabah kepada pihak bank BRI Syariah berupa pelayanan yang kurang memuaskan seperti terjadinya offline , selisih saldo, kartu atm tertelan , kartu atm terblokir, mesin atm yang tidak berfungsi, layanan antrian.

⁴Hadits Riwayat Sohih Muslim

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "Analisis Prosedur Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman."

B. Indetifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi permasalahan yang terjadi sebagai berikut :

1. Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak BRI Syariah masih belum memuaskan bagi nasabah.
2. Adanya komplain nasabah terhadap layanan BRI Syariah.

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari terlalu luasnya pembahasan dan fokus pada permasalahan yang akan dibahas dan mencapai yang diharapkan, maka penulis membatasi penelitian ini hanya terkait :

1. Kualitas pelayanan BRI Syariah.
2. Pelayanan komplain nasabah pada bank BRI Syariah

D. Rumusan Masalah.

Berdasarkan penjelasan di atas maka yang menjadi perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan yang diberikan oleh pihak BRI Syariah KC Medan S.Parman ?
2. Bagaimana prosedur penanganan komplain nasabah pada bank BRI Syariah KC Medan S.Parman ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui layanan terhadap kepuasan nasabah pada bank BRI Syariah KC Medan S.Parman.

- b. Untuk mengetahui prosedur penanganan komplain nasabah pada Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman.

F. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada penulis sebagai berikut :

1. Menambah wawasan penulis tentang prosedur penanganan komplain nasabah pada Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman.
2. Menambah pengalaman serta referensi bagi rekan mahasiswa yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis sebagai berikut :

1. Sebagai tambahan informasi mengenai prosedur penanganan komplain yang ada pada BRI Syariah KC Medan S.Parman.
2. Sebagai tambahan guna penyempurna materi perkuliahan.

G. Sistematika Penulisan

Secara garis besar penyusunan skrip ini membahas beberapa bab yang masing – masing sub - babnya disesuaikan demi kepentingan untuk memudahkan penulis membatasi ruang lingkup yang akan dibahas agar lebih mudah dipahami. Untuk lebih jelas sistematika penulisannya adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini diuraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teoritis

Dalam bab ini diuraikan teori – teori yang ada serta penelitian terdahulu yang relevan.

BAB III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini diuraikan tentang rancangan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, tahapan penelitian , data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta pengecekan keabsahan temuan.

BAB IV Pembahasan

Dalam bab ini diuraikan tentang deskripsi penelitian, temuan penelitian dan pembahasan.

BAB V Penutup

Dalam bab ini diuraikan tentang kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka.

1. Pelayanan Nasabah

a. Pengertian Pelayanan

Layanan atau pelayanan menurut Purwadarminta adalah menyediakan segala apa yang dibutuhkan orang lain.⁵

Sedangkan menurut Tjiptono definisi layanan adalah kegiatan yang dilakukan perusahaan kepada pelanggan yang telah membeli produknya.⁶

Menurut Barata bahwa suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.⁷

Pelayanan merupakan bagian dari suatu tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Dalam pandangan islam, pelayanan mempunyai nilai – nilai islam yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu Profesional. Profesional adalah bekerja dengan maksimal dan penuh komitmen dan kesungguhan⁸. Sifat profesionalisme digambarkan dalam surah Al – Isra ayat 84 :⁹

فَلْ كُلُّ يُعْمَلُ عَلَىٰ شَاكِلَتِهِ فَرُبُّكُمْ أَعْلَمُ بِمَنْ هُوَ أَهْدَىٰ سَبِيلًا

Artinya :

Katakanlah: "Tiap-tiap orang berbuat menurut keadaannya masing-masing". Maka Tuhanmu lebih mengetahui siapa yang lebih benar jalannya.

⁵Purwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka, 1996), h.245

⁶Fandi Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta : Andi, Ed, 2004), h.94

⁷Atep Adya Barata, *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*, (Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2004), h.10

⁸Didin Hafidudin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Pemasaran Syariah dalam Praktik*, (Jakarta : Gema Insani Inpress, 2003), h. 63

⁹Q.S Al – Isra 50:84

Menurut ensiklopedi islam, pelayanan adalah suatu keharusan yang pengoperasiannya sesuai dengan prinsip syariah. Agar suatu pelayanan yang di BRI Syariah harus lebih terarah maka semua pihak harus mempunyai pedoman dan prinsip-prinsip yang dituangkan dalam ajaran islam. Dimana islam menekankan keabsahan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen yang merasakan kepuasan secara maksimum¹⁰.

Adapun konsep pelayanan dalam islam adalah sebagai berikut:

1. Konsep Tolong Menolong (*Ta'awun*)

Memberikan pelayanan terbaik terhadap sesama umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagai mana dijelaskan dalam ayat Al Qur'an surah Al- Maidah ayat 5:

وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنْ صَدُّوْكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ اَنْ تَعْتَدُوْا وَتَعَاوَنُوْا عَلٰى الْبِرِّ
وَالْتَّقْوٰى وَلَا تَعَاوَنُوْا عَلٰى الْاِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللّٰهَ اِنَّ اللّٰهَ شَدِيْدُ الْعِقَابِ

Artinya :

Jangan sampai kebencian(mu) kepada suatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidil haram, mendorongmu berbuat melampaui batas kepada mereka. Dan tolong-menolonglah kamu dalam mengerjakan kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan permusuhan. Bertakwalah kepada Allah, sungguh, Allah sangat berat siksaan-Nya¹¹.

Dalam hadits HR Muslim Dan hendaknya kaum muslimin menjadi satu tangan dalam membantu orang yang membutuhkan. Jadi, seorang mukmin setelah mengerjakan suatu amal shalih, berkewajiban membantu orang lain dengan ucapan atau tindakan yang memacu semangat orang lain untuk beramal.

¹⁰ Muhammad, *Pengantar Akuntansi Syari'ah*, (Jakarta : PT.Gramedia Pustaka, 1999),Cet.ke-1, h.96

¹¹ Q.S Al-Maidah ayat 5

2. Konsep Memberi Kemudahan (*At-Taysir*)

Menyadari tabiat manusia yang tidak menyukai beban yang membatasi kemerdekaannya, maka Allah SWT menurunkan syari'at islam untuk memelihara dan mengusahakan agar ketentuan yang dibebankan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan serta dapat menghilangkan kesulitan dan kesempitan adalah menghilangkan hal-hal yang menyulitkan (*masyaqah*) masyarakat yang berlebih-lebihan, dan dapat menghabiskan daya manusia dalam melaksanakannya.

Meskipun demikian tidaklah berarti bahwa syariah islam menghilangkan sama sekali kesulitan yang mungkin di alami oleh manusia dalam kehidupannya. Hanya saja diharapkan ketentuan yang terdapat dalam syariat islam dapat mengurangi kesulitan bagi manusia. Hal ini sesuai dalam firman Allah SWT dalam surat Al-Baqarah:185 yaitu:

أَيَّامٍ أُخَرَ يُرِيدُ اللَّهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيدُ بِكُمُ الْعُسْرَ وَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللَّهَ عَلَى مَا هَدَاكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُونَ

Artinya :

Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur¹².

3. Konsep Prinsip Saling Mencintai (*Muhabbah*)

Rasa saling mencintai yaitu mencintai saudara sendiri seperti mencintai diri sendiri, dimana seorang karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan memperlakukan pelanggan itu dengan baik seperti memperlakukan dirinya sendiri.

b. Akhlaq dalam Melayani Nasabah

Secara etimologi, istilah akhlak berasal dari bahasa Arab “Khuluk” yang artinya perilaku, baik itu perilaku terpuji maupun perilaku tercela. Dalam hal ini, akhlak seseorang tercermin dari perilakunya sehari-hari tanpa banyak berpikir/ pertimbangan dan tidak ada unsur paksaan dari luar. Dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan hendaknya karyawan mempunyai akhlaq yang baik dalam islam tidak mengenal kebebasan beraqidah

¹² Q.S Surah Al-Baqarah ayat 185

ataupun kebebasan beribadah, apabila seseorang telah memeluk islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai cara yang sudah ditetapkan. Oleh karena itu, variabel-variabel yang diuji dalam suatu penelitian tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja. Namun menjadikan syariah sebagai standar penilaian atas teori tersebut¹³.

1. *Reliability* (keandalan) adalah Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila ini dijalankan dengan baik maka konsumen merasa sangat dihargai. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitas perniagaan/muamalah. Allah SWT telah berfirman yang artinya "Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah." (QS. Al- Ahzab: 21). Di dalam hadist-hadist mulia, Rasulullah SAW telah mempraktikkan dan memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya. Karena profesionalitas beliau pada waktu berniaga maupun aktifitas kehidupan yang lainnya, maka beliau dipercaya oleh semua orang dan mendapatkan gelar Al-Amin.
2. *Tangibles* (kemampuan fisik) adalah Tampilan fasilitas fisik, peralatan, karyawan, dan materi komunikasi. Salah satu catatan penting bagi pelaku lembaga keuangan syariah, bahwa dalam menjalankan operasional perusahaannya harus memperhatikan sisi penampilan fisik para pengelola maupun karyawannya dalam hal berbusana yang santun, beretika, dan syar'i. Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT Firmankan dalam Q.S AI-A'raf : 26, yang artinya "Hai anak Adam, sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. Dan pakaian takwa itulah yang paling baik. Yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, mudah-mudahan mereka selalu ingat. (QS. Al-A'raf : 26).
3. *Responsivness* (daya tanggap) adalah Keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa tepat waktu. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan promosi yang dilakukan oleh perusahaan. Apabila perusahaan tidak

¹³ Fandy, Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* (Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2005), h.128

bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi akan ditinggalkan oleh pelanggan. Lebih dari itu, Allah Swt telah berfirman: Yang artinya: "Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu (Yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendakinya" (QS.AI-Maidah: 1), Demikian juga Allah SWT telah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah SWT berfirman yang artinya : "Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain", (QS. Al-Insyirah: 7).

4. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam membedakan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan. Dalam memberikan pelayanan kepada konsumen hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga perusahaan tetap mendapatkan kepercayaan dari konsumen, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah. Allah SWT telah mengingatkan tentang etika berdagang sebagaimana yang termaktub dalam Q.S Asy-Syu'araa':181-182, yang artinya "Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain; dan timbanglah dengan timbangan yang benar. " (QS. Asy-Syu'araa' : 181-182).
5. *Emphaty* (perhatian) menurut Parasuraman et. al., (1984) adalah Peduli, perhatian individu yang diberikan kepada konsumen. Perhatian yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu berbuat baik kepada orang lain. Allah telah berfirman, yang artinya "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran." (QS. An-Nahl : 90).

c. Model Pelayanan

Menurut Albert dan Zamke dalam Ratminto. Mengemukakan bahwa organisasi –organisasi yang bergerak dibidang pelayanan memiliki tiga kesamaan yaitu :

1. Tersusunnya strategi pelayanan yang baik.
2. Orang digaris depan berorientasi pada pelanggan atau konsumen.
3. Sistem pelanggan yang ramah.

Setiap organisasi perlu mengatur tiga faktor tersebut untuk mewujudkan kepuasan pelanggan pelayanan pelanggan. Interaksi antara tiga faktor tersebut menentukan keberhasilan manajemen kinerja pelayanan organisasi.¹⁴

2. Komplain Nasabah

Kesalahan, kegagalan, dan keluhan tidak terelakkan dalam perusahaan jasa terkhusus bank. Komplain adalah sebuah kata sering berkonotasi negatif bagi kedua belah pihak, bagi perusahaan maupun bagi konsumen. Konsep manajemen keluhan merupakan sebuah sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan pelanggan dan memperoleh umpan balik tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan khususnya BRI Syariah KC Medan S.Parman¹⁵. Berikut ini pengertian keluhan menurut beberapa ahli diantaranya yaitu :

Keluhan berasal dari bahasa latin *plangere* yang artinya adalah memukul dan pukulan ini ditunjukkan kebagian dada. Saat ini keluhan lebih diartikan sebagai sesuatu yang tidak menyenangkan atau sesuatu yang mengganggu. Kesalahan, kegagalan, dan keluhan tidak terelakkan dalam bisnis jasa.¹⁶

Secara umum komplain atau keluhan adalah sebuah informasi yang diberikan oleh pihak kedua karena rasa ketidak sesuaian dalam menerima sebuah produk atau jasa. Setiap konsumen yang merasa tidak puas terhadap kinerja karyawan suatu perusahaan jasa atau bank akan beraksi dengan tindakan yang berbeda – beda, ada yang mendiamkan saja dan ada pula yang melakukan komplain. Keluhan yang

¹⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : Raja Wali Pers, 2011), h.81

¹⁵ Tjiptono F, Dan Chandra G, *Service Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta : Penerbit Andi, 2007), h.47

¹⁶ Muhammd, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN , 2005), h.32

disampaikan berkenaan dengan adanya ketidak puasan dikelompokkan menjadi tiga kategori yaitu¹⁷ :

1. *Voice Response*.
2. *Private Response*.
3. *Third – Party Response*

Keluhan muncul karena adanya perbedaan persepsi dan harapan pengguna layanan dengan pelayanan yang diberikan, sehingga apa yang diharapkan pengguna layanan kurang sesuai atau tidak diberikan oleh pemberi layanan¹⁸. Dalam perbankan, keluhan disebabkan oleh adanya kerugian finansial pada seorang nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank¹⁹.

Menurut Endar Sugiarto keluhan pelanggan dapat dikategorikan menjadi empat macam, yaitu *Mechanical Complaint* (Keluhan Mekanikal), *Attitudinal Complaint* (Keluhan akibat sikap karyawan perusahaan), *Service Related Complaint* (Keluhan berkaitan dengan pelayanan) dan *Unusual Complaint* (Keluhan yang aneh).²⁰

3. Penyebab dan Manfaat komplain

1. Penyebab dan alasan munculnya komplain antara lain:
 - a. Adanya ketidakpuasan pelanggan atas produk atau jasa.
 - b. Kegagalan pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan.
 - c. Rendahnya respon aparat pelayanan atas keluhan pelanggan.
 - d. Pelayanan tidak efisien.
 - e. Banyak pelayanan yang tertunda.
 - f. Ketidak-sopanan atau ketidak-ramahan penyedia layanan.
 - g. Penyedia layanan tidak responsif terhadap kebutuhan dan keinginan serta harapan pelanggan.
 - h. Pelayanan yang diberikan kasar atau tidak membantu.
2. Manfaat Komplain diantaranya:

¹⁷Singh, J, Consumer, *Complaint Intentions and Behaviour* : Definitipn and Taxonomical Issue, Journal Of Marketing 1998.

¹⁸ Akh Muwafik Saleh, *Public Service Komunikation*,h.157

¹⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 128.

²⁰ M.Nur Rianto Al- Arif, *Dasar – dasar Pemasaran Bank Syariah*, h. 200

- a. Perusahaan akan semakin tahu kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- b. Dengan adanya komplain, perusahaan tahu dimana letak persisnya kualitas yang harus diperbaiki.
- c. Sebagai alat instropeksi untuk senantiasa responsif dan mau memperhatikan suara dan pilihan pelanggan.
- d. Mempermudah perusahaan mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya.
- e. Bila segera ditangani, pelanggan akan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan.
- f. Dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada perusahaan.
- g. Penanganan komplain yang benar dan berhasil dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
- h. Penanganan komplain yang memuaskan, akan meningkatkan loyalitas nasabah.
- i. Setiap komplain akan membuat orang bekerja semakin baik.

4. Metode Penyampaian Komplain dan Prosedur Penanganan Komplain

Metode dalam penyampaian komplain bisa dilakukan dengan berbagai cara antara lain melalui²¹:

1. Telepon

Komplain bisa disampaikan melalui hubungan telepon langsung kepada pejabat atau petugas yang secara khusus menangani komplain ini dengan cara masyarakat atau pelanggan dipersilahkan menghubungi nomor-nomor telepon tertentu yang telah dipublikasikan sebagai tempat untuk menyampaikan keluhannya.

2. SMS

²¹ *Ibid*, h.169

Dalam perkembangan teknologi komunikasi yang semakin cepat, metode dengan menggunakan SMS dapat pula dilakukan. Institusi dapat menyebarkan dan mempublikasikan nomor HP tertentu yang ditugaskan untuk menerima beragam keluhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

3. Faximile

Penyampaian komplain dapat juga dilakukan melalui faximile kantor/ institusi. Hal ini apabila para pelanggan berkeinginan menyampaikan keluhannya secara tertulis dan panjang lebar sehingga terdapat dokumentasi atas keluhan yang disampaikan.

4. Surat Pos

Komplain dapat pula disampaikan melalui surat yang dikirim melalui petugas pos. Bahkan dalam perkembangannya penyampaian pesan keluhan juga dapat disampaikan melalui alamat kotak pos yang dipublikasikan melalui media massa.

5. *Email* atau Media Pengaduan *Online*

Yaitu menyediakan ruanghusus di website perusahaan untuk penyampaian pengaduan masyarakat/pelanggan yang dikelola oleh petugas yang diberi jawaban atau *feedback* secara cepat melalui media massa.

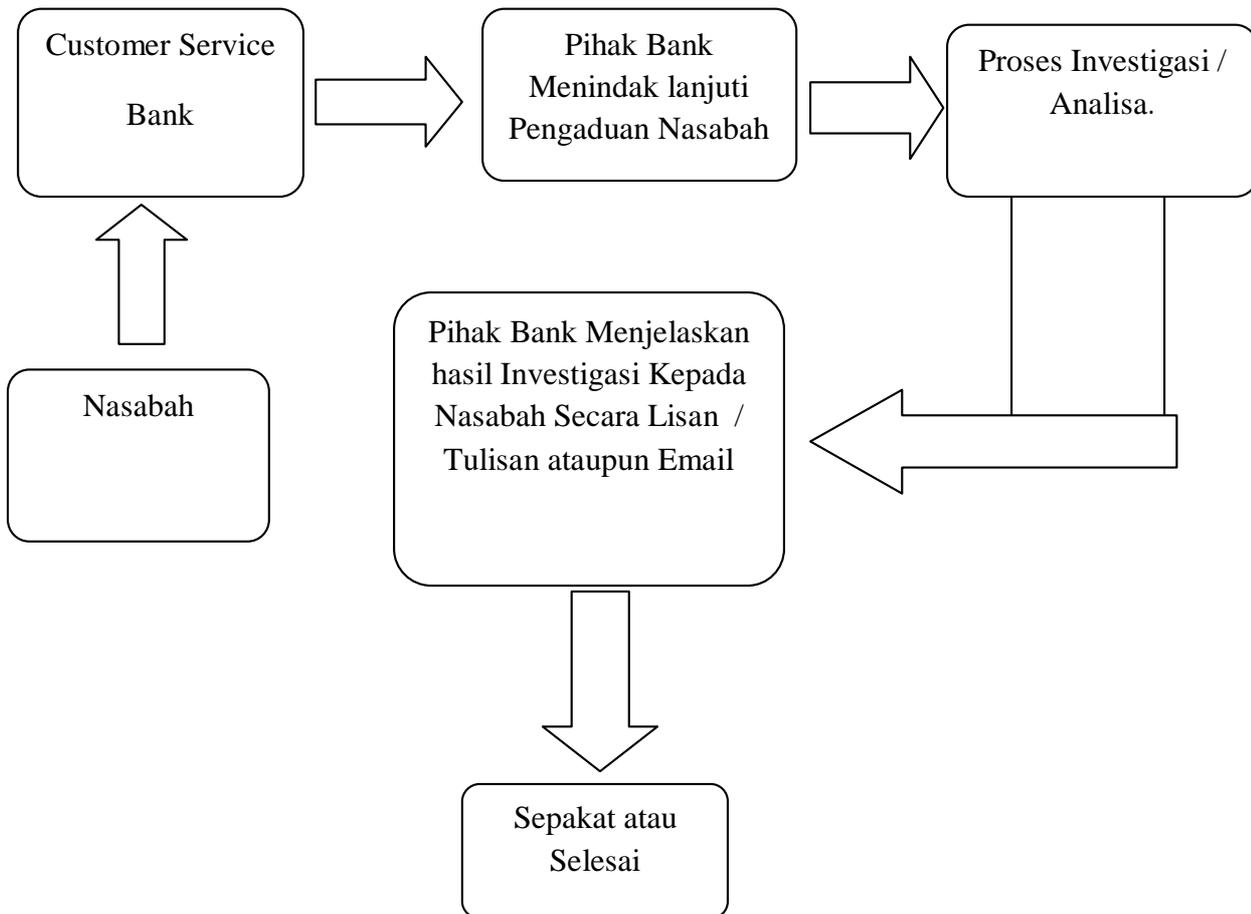
6. Kontak Langsung,

Dikelola oleh tim petugas pengaduan secara khusus. Lembaga/institusi membuat unit kerja secara khusus yang menangani keluhan dengan menunjuk beberapa orang sebagai tim/petugas pengaduan dan disediakan tempat khusus untuk melakukan penyelesaian dan penyampaian pengaduan. Apabila dibentuk tim pengelolaan pengaduan secara khusus, maka perludibuat prosedur pengelolaan pengaduan yang baik.

Sedangkan Prosedur Penanganan Komplain/Keluhan Pelanggan, dalam bukunya Munawik Saleh adalah sebagai berikut:

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

5. Tahapan Komplain Nasabah



2.1 Gambar Tahapan Komplain Nasabah

Adapun tahapan – tahapan pengaduan nasabah kepda pihak bank adalah sebagai berikut :

1. Langkah pertama nasabah melakukan pengaduan melalui *customer service* bank ataupun melalui contact center agar pihak bank segera memprosesnya.
2. Langkah kedua pihak bank menindak lanjuti pengaduan dari nasabah.
3. Langkah ketiga pihak bank melakukan proses investigasi dan analisa lebih dalam terkait pengaduan nasabah.
4. Langkah keempat pihak bank menghubungi nasabah untuk memberikan penjelasan hasil dari investigasi.

5. Langkah yang terakhir yaitu kesepakatan antara bank dengan pihak nasabah karena pengaduannya telah selesai ditanggapi.

6. Sikap Melayani Nasabah

Agar nasabah dapat merasa puas atas layanan yang diterimanya, maka sikap karyawan dalam melayani nasabah harus diatur sedemikian rupa. Ketika seorang karyawan bersikap tidak serius atau seperti berpura – pura, karena dapat dibaca dan dirasakan nasabah. Dampak dari sikap tersebut akan menyebabkan pelayanan tidak sempurna dan pada akhirnya nasabah akan merasa kecewa.²²

Berikut ini beberapa sikap yang harus diperhatikan karyawan dalam melayani nasabah yaitu :

1. Beri kesempatan nasabah berbicara.
2. Dengarkan baik – baik.
3. Jangan menyela pembicaraan.
4. Ajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara.
5. Jangan marah dan muda tersinggung.
6. Jangan mendebat nasabah.
7. Tunjukkan sikap perhatian dan ingin membantu.

7. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan industri perbankan ditentukan oleh penilaian dari nasabahnya, sehingga kepuasan nasabah dapat dicapai dengan memberikan kualitas pelayanan yang dapat diterima oleh nasabah. Memiliki nasabah yang puas merupakan suatu hal yang sangat penting bagi industri perbankan, karena industri ini memiliki karakteristik *high contachservice* dan tingkat kompetisi yang tinggi. Nasabah yang puas akan mendorong menghasilkan nasabah yang loyal.²³

Berikut pengertian kualitas pelayanan menurut beberapa ahli diantaranya yaitu :

²² Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2011), h.65

²³ Roni Andespa, " Strategi Pelayanan Bank Konvensional dan Bank Syariah : Prioritas Pelayanan Fisik dan Empati". *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*. No. 2. Vol.1. 2016

Dalam Standar Nasional Indonesia yang disusun oleh Dewan Standarisasi Nasional mendefinisikan mutu atau kualitas adalah gambaran dan karakteristik menyeluruh dari barang atau jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan yang ditentukan atau yang tersirat. Mutu mengacu kepada "kesesuaian penggunaan " atau "kesesuaian tujuan "²⁴.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan nasabah.²⁵

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi antara para nasabah atas pelayanan nyata mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut – atribut pelayanan suatu perusahaan.²⁶

Menurut Kotler definisi kualitas pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan pada suatu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan kepada konsumen itu sendiri.²⁷

Dari definisi – definis tentang kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa, kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen. Hubungan antara produsen dan konsumen menjangkau jauh melebihi dari waktu pembelian ke pelayanan jual, kekal abadi melampaui masa kepemilikan produk. Perusahaan menganggap konsumen

²⁴ Tuti Hastuti dan Muhammad Nasri," Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Lembaga Keuangan Syariah di Kota Malang". *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*. No.3Vol 3. 2014

²⁵ Tjiptono Fandi, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta : Andi Ofseet, 2001), h.90

²⁶ *Ibid*, h.65

²⁷ Kotler Philip, *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis Perencanaan Implementasi dan Pengendalian* (Jakarta : Salemba Empat, 2002), h.228

sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari konsumen tersebut akan memberikan keuntungan kepada perusahaan agar tetap dapat bertahan.

8. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu (Tjiptono dan Chandra,). Menurut Oliver kepuasan adalah tanggapan nasabah atas terpenuhinya kebutuhannya.²⁸

Saat ini kepuasan nasabah menjadi fokus perhatian oleh hampir semua pihak, baik pemerintah, pelaku bisnis, konsumen dan sebagainya. Hal ini disebabkan semakin baiknya pemahaman mereka atas konsep kepuasan nasabah sebagai strategi untuk memenangkan persaingan di dunia bisnis. Kepuasan nasabah merupakan hal yang penting bagi penyelenggara jasa, karena nasabah akan menyebarluaskan rasa puasannya kepada calon nasabah sehingga akan menaikkan reputasi perusahaan.²⁹

Menurut Philip Kotler kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan – harapannya. Pendapat ini sama halnya dengan pendapat yang dikemukakan oleh Tse dan Wilton yang menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Sehingga dapat dikatakan jika kinerja bank dibawah harapan, nasabah akan merasa tidak puas. Namun jika kinerja bank sama dengan harapan nasabah merasa puas dan jika kinerja melampaui harapan nasabah akan sangat puas. Nasabah yang merasa puas, akan setia lebih lama terhadap perusahaan dan akan selalu memberikan komentar yang baik tentang perusahaan.

Zeithaml dalam pribadi menyatakan dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai dampak yang sangat kuat terhadap perilaku konsumen seperti loyalitas terhadap perusahaan, kemampuan untuk membayar lebih serta

²⁸Dian Nur Mastuti," Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa". *Jurnal ilmiah GoInfotech*. No. 2. Vol 19. 2011

²⁹Agus Prasetyo," Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah pada PT BPR RUDO INDOBANK Semarang". *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*. No.1 Vol 11. 2015

keengganan untuk berpindah ke produk lain , sehingga kualitas pelayanan membuat perusahaan pada kinerja yang lebih baik. Memberikan pelayanan berkualitas merupakan tujuan agar pelanggan mendapatkan kepuasan sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan dan akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan.³⁰

Secara umum kepuasan konsumen adalah satu ukuran dari kualitas jasa yang disampaikan. Perusahaan menyusun perencanaan dimulai dari analisis tentang kepuasan konsumen dan berakhir dengan kepuasan konsumen juga. Membangun hubungan dengan konsumen tidak hanya dilakukan sehari atau dua hari saja. Hubungan ini tercipta melalui proses, melalui rasa kepercayaan yang tinggi, dimana setiap komitmen yang dibuat dengan konsumen harus dipenuhi. Apabila kepercayaan ini sudah tertanam maka sangat mudah bagi perusahaan untuk membina hubungan selanjutnya.

Menurut Rangkuti ada delapan faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Faktor – faktor tersebut adalah sebagai berikut³¹ :

1. Nilai.
2. Daya saing.
3. Persepsi nasabah.
4. Harga.
5. Citra.
6. Tahap pelayanan.
7. Situasi pelayanan.
8. Tingkat kepentingan pelanggan.

b. Kepercayaan

Kepercayaan didefinisikan oleh (Moorman dalam buku Mulyo Budi) sebagai keinginan untuk menggantungkan diri pada mitra bertukar yang dipercayai. Kepercayaan diasumsikan sebagai kepercayaan terhadap orang atau pihak tertentu .

³⁰ Rachmat Hidayat, " Pengaruh Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah bank Mandiri". *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. No. 1. Vol 11. 2014

³¹Viona Aprilya, " Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Padang". *Jurnal Ekonomi*. No. 1. Vol 7. 2013

kepercayaan adalah perantara kunci dalam membangun hubungan jangka panjang bagi pelanggan atau nasabah yang memiliki hubungan tinggi terhadap perusahaan.³²

Morgan dan Hunt mendefinisikan kepercayaan sebagai keinginan untuk tetap mempertahankan pertukaran karena dipercayai. Inti dari kepercayaan yaitu keyakinan dimana keyakinan ini timbul karena kedua belah pihak percaya bahwa keduanya akan bersifat dapat dipercayai, memiliki integritas yang tinggi, konsisten, adil, bertanggung jawab, suka membantu dan sifat positif lainnya.

c. Loyalitas Nasabah

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dan terciptanya loyalitas nasabah. Setelah itu para nasabah akan menyebarkan informasi melalui mulut ke mulut kepada para nasabah yang lain. Loyalitas nasabah sangat mempengaruhi keberhasilan strategi pemasaran yang diterapkan oleh pemasar.³³

Menurut Tjiptono loyalitas pelanggan adalah suatu hubungan antara perusahaan dan pelanggan dimana terciptanya suatu kepuasan sehingga memberikan dasar yang baik untuk melakukan suatu pembelian kembali terhadap barang yang sama dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut.³⁴

Menurut Oliver loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha – usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.³⁵

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa loyalitas merupakan ukuran kedekatan dan kesetiaan pelanggan pada sebuah produk atau jasa yang telah

³²Yelly Trisusanti," Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas pada Bank BNI Syariah Cabang Pekanbaru". *Jurnal Ekonomi Islam*. No. 2. Vol 4. 2017

³³ Mohammd Najmudin," Loyalitas Nasabah Terhadap Bank Syariah di Yogyakarta". *Jurnal Ekonomi Bisnis*. No.2. Vol 2.2011

³⁴ Andri Winanta, " Pengaruh Harga dan Kualitas Jasa Terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Emersia di Banda Lampung". *Jurnal Manajemen Magister*. No2. Vol 2. 2011

³⁵Ervin Kumala Azis," Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Malang". *Jurnal Ekonomi Syariah*. No 2. Vol 2. 2017

dibeli atau digunakan. Kesetiaan nasabah yang ditunjukkan dengan adanya pembelian berulang – ulang dan komitmen yang kuat untuk membeli produk yang dibutuhkan walaupun ada kesempatan untuk berpindah, sehingga akan tercipta hubungan jangka panjang.

d. Faktor – Faktor Loyalitas.

Menurut Fandy Tjiptono terdapat tiga faktor yang mempengaruhi loyalitas diantaranya yaitu³⁶ :

1. Kepuasan pelanggan. Kepuasan merupakan salah satu faktor penentu loyalitas pelanggan. Dengan memberikan tingkat pelayanan , maka kepuasan pelanggan tercipta.
2. Rintangan pengalihan, yaitu tingkat kesulitan untuk berpindah ke penyedia jasa yang lain oleh pelanggan yang tidak puas dengan penyedia jasa yang diterima, mengacu kepada psikologi yang dirasakan oleh pelanggan ketika berpindah ke penyedia jasa yang baru.
3. Keluhan pelanggan, menyampaikan keluhan secara langsung atau meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan.

e. Nilai Nasabah

Nilai nasabah atau *customer perceived value* yaitu persepsi nasabah terhadap nilai dimana perusahaan harus mempertimbangkan nilai dalam mengembangkan produk dan jasanya sehingga sesuai dengan apa yang diharapkan nasabah.³⁷

Nilai nasabah adalah rasio antara keuntungan atau manfaat yang dirasakan dengan pengorbanan yang dikeluarkan. Dimana keuntungan yang dirasakan adalah kombinasi dari atribut fisik, atribut jasa dan teknik pendukung dalam pemanfaatan produk.³⁸

Nilai nasabah adalah persepsi nasabah dari apa yang mereka inginkan terjadi yaitu konsekuensi – konsekuensi dari produk atau jasa yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhannya pada situasi tertentu. Dengan kata lain nilai nasabah adalah

³⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang : Bayu Media Publishing, 2006), h.287

³⁷ Kotler Philip , *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : STMG Desa Putra, 2002), h.43

³⁸ Tjiptono F dan Chandra G, *Service Quality & Satisfaction*,(Yogyakarta : Penerbit Andi, 2007), h.

selisih antara nilai total dan biaya total yang timbul dari pemakaian barang atau jasa oleh pelanggan. Nilai total terdiri dari nilai yang diperoleh dari produk pelayanan jasa, personil penjual dan citra pelanggan.

B. Penelitian Terdahulu Relevan

Penelitian yang relevan adalah penelitian yang digunakan untuk mencari persamaan dan perbedaan antara penelitian orang lain dengan penelitian yang sedang kita buat. Berikut ini beberapa penelitian terdahulu yang relevan dapat dilihat melalui tabel dibawah ini.

Tabel 2.1 Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

Nama	Judul Penelitian	Perbedaan	Persamaan
1. Agista Anggun Pratami	Pengaruh Teknik Handling Complain Terhadap Citra PT.Bank Negara Indonesia Syariah kantor Cabang Semarang.	- Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. - Subyek penelitian ini adalah Citra Bank Negara Indonesia Syariah.	Sama-sama membahas mengenai Handling Complaint.
2. Yandi Nugraha	Pengaruh <i>Complaint Handling</i> dengan Pendekatan Mekanistik Terhadap	- Menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif. - Subyek penelitian	- Menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif.

<p>3. Ken Ati Nur Shofiati</p>	<p><i>Customer Justice.</i></p> <p>- Prosedur <i>Handling Customer Complaint</i> Di Bank Syariah Mandiri KCP Temanggung.</p>	<p>ini adalah <i>Customer Justice.</i></p> <p>- Menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif.</p> <p>- Subyek penelitian ini adalah <i>frontliner</i></p>	<p>- Subyek penelitian ini adalah <i>Customer Justice.</i></p> <p>Sama –sama membahas <i>Handling Complaint</i></p>
--------------------------------	--	---	---

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Strauss dan Corbin bahwa riset kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan penemuan – penemuan yang tidak hanya dapat dicapai menggunakan prosedur statistik atau cara kualifikasi lainnya.³⁹

Pendekatan kualitatif untuk mendeskripsikan dan memahami tentang prosedur penanganan komplain nasabah pada bank BRI Syariah KC Medan S.Parman kemudian dianalisis dan dibandingkan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung pada saat ini dan selanjutnya mencoba untuk memberikan pemecahan masalahnya dan dapat memberikan informasi yang akurat. Rancangan penelitian ini yang digunakan adalah studi kasus. Customer service BRI Syariah akan dikaji oleh peneliti. Penelitian kualitatif menunjuk kepada prosedur berupa ungkapan, pandangan, pemikiran dan tindakan.

B. Lokasi dan Waktu penelitian

1. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, tempat penelitian ini adalah di Bank BRI Syariah KC Medan yang beralamat di JL.S. Parman No. 250 E / 8 Medan Sumatera Utara.

2. Waktu Penelitian

Adapun waktu dan penelitian yang disusun sesuai dengan jadwal dan yang direncanakan pada bulan November 2018 sampai dengan bulan Maret 2019.

³⁹ Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2000), h.175

Tabel 3.1

Pelaksanaan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																			
		November 2018				Desember 2018				Januari 2019				Februari 2019				Maret 2019			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Judul		■	■	■																
2	Penyusunan Proposal					■	■	■	■												
3	Bimbingan Proposal									■	■	■	■								
4	Seminar Proposal													■	■	■	■				
5	Pengumpulan Data													■	■	■	■				
6	Bimbingan Skripsi													■	■	■	■				
7	Sidang Skripsi																	■	■	■	■

C. Kehadiran peneliti

Sesuai dengan ciri pendekatan kualitatif kehadiran peneliti salah satunya sebagai instrumen kunci. Dengan itu peneliti dilapangan sangat mutlak hadir atau terjun langsung dalam melakukan penelitian. Berkenaan dengan hal tersebut, dalam mengumpulkan data peneliti berusaha menciptakan hubungan yang baik dengan informanyang menjadi sumber data agar data – data yang diperoleh benar – benar valid. Dalam pelaksanaan penelitian ini peneliti akan hadir dilapangan sejak diizinkan melakukan penelitian, yaitu dengan cara

mendatangi lokasi penelitian pada waktu – waktu tertentu, baik terjadwal maupun tidak terjadwal.

D. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian merupakan salah satu hal yang sama penting. Tahapan penelitian yang baik dan benar akan berpengaruh pada hasil penelitian .

Adapun tahapan dilakukan penelitian ini oleh penulis yaitu :

1. Tahap pra – Lapangan

Tahap ini meliputi : menyusun rancangan penelitian, mengurus perizinan, memilih dan memanfaatkan informan.

2. Tahap Pekerjaan Lapangan

Tahap ini meliputi : memahami latar penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan dan berperan serta mengumpulkan data.

3. Tahap Analisa Data

Tahap ini meliputi : analisis selama dan setelah pengumpulan data.

4. Tahap penulisan hasil laporan penelitian.

E. Data dan Sumber data

- 1 Data

Data yang dipakai dalam penelitian ini, menggunakan dua data, yaitu data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber pertama dari perseorangan, seperti hasil wawancara atau hasil observasi⁴⁰, yaitu data yang diperoleh dari *customer service* bank BRI Syariah KC Medan S.Parman.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui study kepustakaan⁴¹. Di dalam study kepustakaan ini pertama identifikasi buku – buku dan literatur yang ada kaitannya dengan ruang lingkup materi penelitian yaitu buku – buku yang berhubungan dengan prosedur penanganan komplain nasabah.

- 2 Sumber Data

⁴⁰ Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen* , (Jakarta : PT Gramedia Pustaka, 2000), h.130

⁴¹ Iqbal Hasan, *Pokok– Pokok Materi Metodeologi Penelitian dan Aplikasinya* (Yogyakarta : Ghalia Indonesia, 2002), h.82

Sumber data penelitian merupakan subjek dari mana data itu diperoleh. Sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu informan. Informan merupakan inti untuk mengumpulkan data bagi peneliti dalam mengungkapkan permasalahan yang di hadapi selama penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah customer service dan nasabah bank BRI Syariah.

F. Teknik Pengumpulan data

Untuk memperoleh data – data yang valid dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut :

1. Wawancara

wawancara merupakan proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi –informasi atau keterangan – keterangan⁴². Jadi , wawancara ini merupakan wawancara tidak struktur suatu metode yang mencakup cara yang digunakan oleh seseorang dengan tujuan untuk mendapatkan keterangan secara lisan dari informan. Dalam proses wawancara peneliti akan melakukan tatap muka dengan informan menggunakan pedoman wawancara yang telah disediakan terlebih dahulu.

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data mengenai hal – hal yang berupa transkrip, buku, surat kabar, majalah dan lain sebagainya⁴³. Metode dokumentasi peneliti digunakan untuk mengumpulkan data sekunder, data tertulis yang memberikan keterangan yang dibutuhkan oleh peneliti yakni mengenai data lokasi penelitian dan data keadaan.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan – bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit – unit, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami.

⁴² Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2002), h.70

⁴³ *Ibid*, h.83

Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat di temukan tema. Prinsip utama dalam analisis data adalah bagaimana menjadikan data atau informasi yang telah dikumpulkan disajikan dalam bentuk uraian dan sekaligus membentuk makna sehingga informasi tersebut memiliki makna ilmiah atau teoritis⁴⁴.

Data yang telah peneliti peroleh dilapangan kemudian diproses dan diolah sehingga mendapatkan sebuah kesimpulan dari hasil penelitian. Proses analisis data menurut Miles dan Huberman dilakukan melalui 4 tahap yaitu⁴⁵ :

1. Pengumpulan Data

Dengan menggali data dari berbagai sumber, yaitu dengan wawancara, pengamatan yang kemudian dituliskan dalam catatan lapangan.

2. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses dimana peneliti melakukan pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar dari catatan tertulis dilapangan.

3. Penyajian Data

Penyajian data dalam bentuk tulisan banyak digunakan dalam bidang penelitian ekonomi , psikologi dan lain sebagainya yang berperan dalam hasil laporan kualitatif. Dalam hal ini seperti penelitian yang dilakukan oleh peneliti saat ini tentang prosedur penanganan komplain nasabah pada bank BRI Syariah.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan menyangkut interpretasi peneliti, yaitu penggambaran makna dari data yang ditampilkan. Peneliti berupaya mencari makna dibalik data yang dihasilkan dalam penelitian, serta menganalisa data dan kemudian membuat kesimpulan, peneliti mencari pola, hubungan persamaan dan sebagainya secara detail untuk dipelajari, dianalisis serta disimpulkan.

G. Pemeriksaan Keabsahan Temuan

Keabsahan temuan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan kriteria kredibilitas. Untuk mendapatkan data yang relevan, maka peneliti melakukan pengecekan keabsahan temuan hasil penelitian dengan cara :

⁴⁴ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*,(Jakarta : Bumi Aksara, 1997), h.280

⁴⁵ Mikes Matthew B. dan A Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta : Universitas Indonesia Press, 1992), h.15

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini tidak benar, maka peneliti akan melakukan pengamatan lagi yang lebih luas dan mendalam sehingga diperoleh data yang pasti kebenarannya.⁴⁶

1. Ketekunan Pengamatan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan pengamatan maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati.

2. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu⁴⁷. Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk pengecekan data tentang keabsahannya, membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen dengan memanfaatkan berbagai sumber data informasi sebagai bahan pertimbangan. Dalam hal ini penulis membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara, dan juga membandingkan hasil wawancara dengan wawancara lainnya.

⁴⁶ Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : PT Remaja Rosda Karya, 2002), h.248

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2008), h.272

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Penelitian.

1. Sejarah Bank BRI Syariah

Berawal dari akuisisi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No.10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRI Syariah secara resmi beroperasi. PT. Bank BRI Syariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.⁴⁸

Dua tahun lebih PT. Bank BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan financial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai dengan harapan nasabah dengan prinsip syariah.

Kehadiran PT. Bank BRI Syariah di tengah-tengah industry perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntunan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan *brand* PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Aktivitas PT. Bank BRI Syariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk melebur ke dalam PT. Bank BRI Syariah (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank BRI (Persero) Tbk dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah.

PT. BRI Syariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan asset. PT. BRI Syariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi asset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Fokus pada segmen menengah bawah, PT. Bank BRI Syariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam

⁴⁸Mhd Azri Rahmadana, *Laporan Magang Pada bank BRI Syariah KC Medan S.Parman*, 2018

produk dan pelayanan perbankan.

Sesuai dengan visinya, saat ini PT. BRI Syariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan consumer berdasarkan prinsip Syariah.

2. Visi dan Misi PT. Bank BRISyariah

a. Visi

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

b. Misi

1. Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah.
2. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
3. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimanapun.
4. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.

3. Logo BRI Syariah

Logo BRI Syariah sebagai berikut :



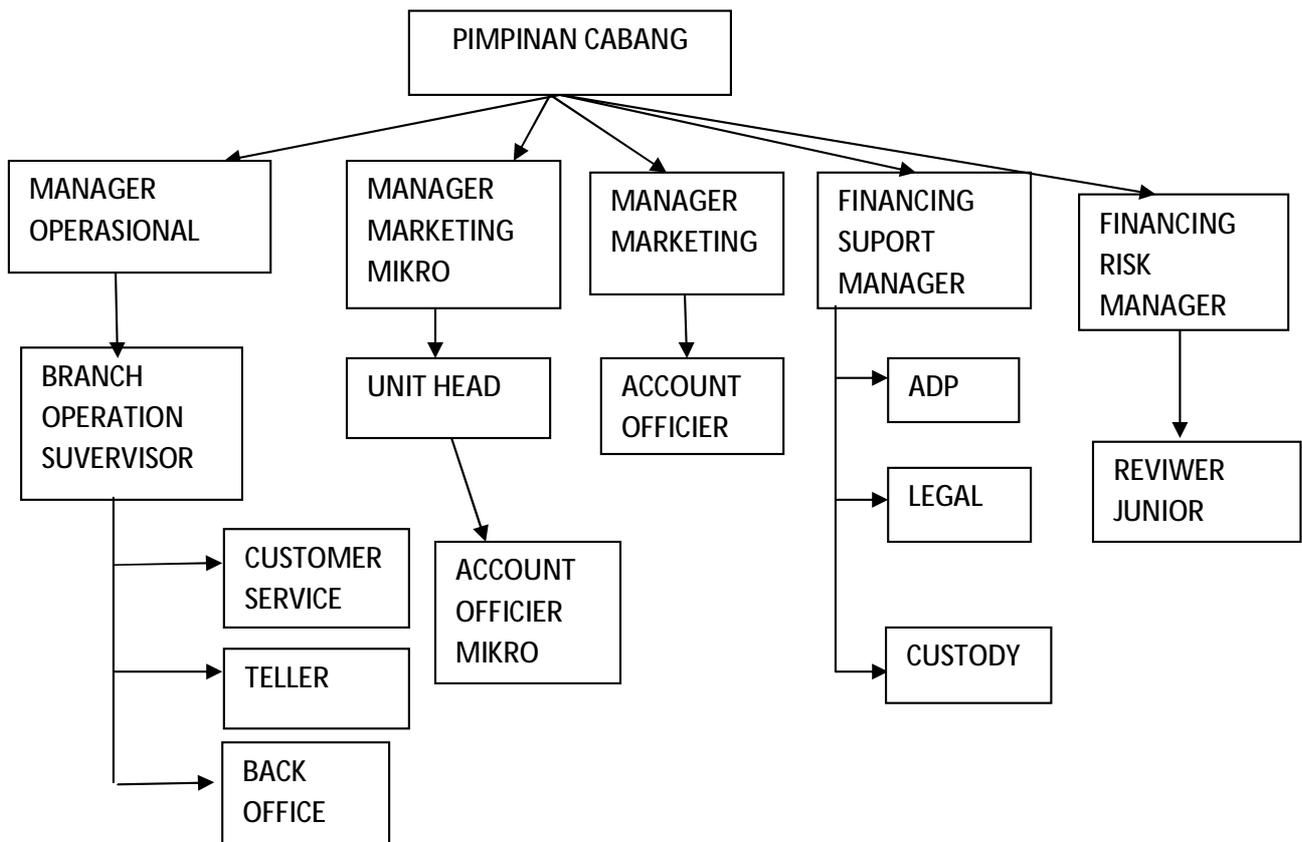
Gambar 4.1 logo BRI Syariah

4. Struktur Organisasi Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman.

Setiap organisasi mempunyai tujuan yang telah direncanakan dan ditetapkan. Langkah utama dalam mencapai tujuan tersebut adalah dengan merencanakan dan merumuskan struktur organisasi yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan organisasi.

. Agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai, maka orang yang bekerja dalam suatu organisasi harus mengetahui dan mengerti akan tugas, tanggungjawab dan wewenangnya.

Untuk menggambarkan secara sistematis hubungan kerja antar unsur-unsur harus ada struktur organisasi yang jelas. Adapun struktur organisasi pada Bank BRI Syariah Cabang Medan S.Parman adalah sebagai berikut:



4.2 Gambar struktur organisasi BRI Syariah KC Medan S.Parman

Uraian Tugas

- a. Pimpinan Cabang
 - Memimpin kegiatan kantor cabang.
- b. Manager Operasional
 1. Berada langsung dibawah Pimpinan Cabang.

2. Membawahi *General Affair, Loan Operational, Kliring* dan *Branch Administration*.
- c. Manager Marketing (MM)
1. Berada langsung dibawah pimpinan cabang.
 2. Membawahi *account officer, funding office, funding relation offi*
- d. Micro Marketing Manager (MMM)
1. Berada langsung dibawah Pimpinan Cabang.
 2. Membawahi beberapa UMS Head dan Collection supervisor dalam 1 area (cabang).
 3. Berkoordinasi dengan Buss Distribution & Network Micro Buss Group untuk pencapaian target *sales*.
- e. Financial Risk Manager (FRM)
1. Menganalisa laporan keuangan.
 2. Menganalisa risiko pembiayaan yang di ajukan *account officer*.
- f. Financing Support Manager (FSM)
1. Berada langsung dibawah pimpinan cabang.
 2. Membawahi Administasi Pembiayaan, *Appraisal, Legal Financing, Collection, Area Support&Custody*.
- g. Branch Quality Assurance(BQA)
1. Membuat rencana pemeriksaan harian, mingguan dan bulanan berdasarkan checklist.
 2. Mencatat setiap temuan/ketidaksesuaian pada lembar kertas kerja perusahaan.
 3. Merangkum hasil pemeriksaan selama satu bulan berjalan periode pemeriksaan.
 4. merangkum dan melaporkan status tindaklanjut hasil pemeriksaan bulan lalu.
 5. Merencanakan dan melaksanakan rapat komite pengendalian internal dikantor cabang.
- h. Kliring
1. Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan kliring serta transaksi *back office* lainnya sesuai aturan dan SLA (*service level agreement*) yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.

2. Memberikan dukungan kepada *supervisor* administrasi internal, *operation manager*, Pimpinan Cabang dan semua Grup di BRI Syariah.
 3. Melaksanakan transaksi operasional (transfer, setoran, kliring, penarikan kliring) dan transaksi *back office* (pemindah bukuan dan lain-lain) sesuai dengan jumlah normal transaksi, berdasarkan intruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
- i. Legal Financing
1. Membuat analisa yuridis (*legal review*) atas permintaan *Account Officer* terhadap dokumen-dokumen legalitas dan agunan calon nasabah pembiayaan yang berbentuk badan usaha.
 2. Melakukan verifikasi/ pemeriksaan dan kelengkapan dokumen legalitas calon nasabah pembiayaan dan atau penjamin serta dokumen agunan calon nasabah pembiayaan yang telah disetujui oleh komite pembiayaan sebelum dilakukan penandatanganan akad pembiayaan dan jaminan.
 3. Bukti verifikasi sebagaimana dimaksud angka 2 wajib dicantumkan pada dokumen-dokumen legalitas nasabah dengan cap/stempel sesuai asli.
 4. Membuat checklist dokumen sesuai format standar yang diatur dalam Surat Edaran Direksi tentang Realisasi pembiayaan atas hasil pemeriksaan dokumen pembiayaan sebelum pelaksanaan akad.
- j. Area Support Mikro
1. Melakukan analisa mingguan rutin berisi pencapaian sales dan kualitas pembiayaan untuk strategi srea bagi pimpinan cabang dan *managermarketing mikro*.
 2. mengontrol penggunaan *budget area*.
 3. BI Checking nasabah mikro.
- k. Custody
1. Penanggung jawab penyimpanan dan pengelolaan dokumen hukum dan dokumen jaminan nasabah pembiayaan sebagai berikut:
 2. meriksa kelengkapan dokumen hukum dokumen jaminan nasabah yang diserahkan oleh *Financing Administration*, baik untuk yang

baru dicairkan, atau yang bersifat dokumen susulan dalam rangka pemenuhan kelengkapan. (kecuali emas pada layanan gadai).

3. Melakukan penyimpanan dokumen hukum ke dalam *Filling Cabinet*.
 4. Melakukan penyimpanan dokumen jaminan ke dalam lemari besi di dalam *mainvault*.
 5. Melayani dan melakukan proses penukaran, perpanjangan, perubahan dan pengambilan agunan atas permintaan dari *Financin Administrations* sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 6. Membuat data master mengenai keluar masuk dokumen nasabah di dalam computer.
 7. Mengadministrasikan permohonan pengeluaran file pembiayaan, dokumen hukum dan jaminan.
 8. Melakukan pencatatan, pemisahan dan penyimpanan untuk file pembiayaan, dokumen hukum dan dokumen jaminan yang telah lunas.
 9. Melakukan pemeriksaan dan verifikasi atas dokumen agunan yang diserahkan oleh pihak perusahaan Mitra/ Dealer/Developer/Notaris melalui legal.
- l. Collection Officer.
 1. Maintenance nasabah.
 2. Mengunjungi nasabah (menagih nasabah) yang mulai terlambat melakukan pembayaran angsuran / mulai macet.
 3. Melihat dan me-*monitoring* nasabah.
 - m. Unit Gadai
Melakukan kegiatan gadai emas kepada nasabah.
 - n. *Customer service*
 1. Melayani nasabah memberikan informasi produk dan layanan serta melaksanakan transaksi operasional sesuai dengan kewenangannya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
 2. Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brosur, dan area *banking hall*.

3. Memahami produk layanan yang diberikan terkait dengan operasi layanan *customer service*.
 4. Melaksanakan dan bertanggung jawab kepada *supervisor* dan berkoordinasi serta proaktif dengan karyawan lainnya dalam rangka implementasi kebijakan dan aturan yang berlaku untuk setiap layanan operasi *front office* di kantor cabang.
 5. Sebagai bagian dari tim operasional yang harus dapat bekerjasama dan mengikuti pelatihan dalam rangka mewujudkan *team work* yang solid dan komunikasi yang efektif di operasional kantor cabang.
 6. Melayani nasabah dalam pembukaan dan penutupan rekening serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
 7. Memberikan dukungan kepada *supervisor* layanan, *operasional manager*, dan Pimpinan Cabang.
- o. *Teller*
1. Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai dan non tunai serta transaksi lainnya sesuai dengan aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*
 2. Memberikan dukungan kepada *supervisor* layanan, *operational manager*, dan pimpinan cabang.
 3. Melaksanakan dan bertanggung jawab atas transaksi operasional tunai dan non tunai yang diprosesnya berdasarkan instruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan
- p. Loan Operasional (LO)
1. Melakukan pemindahan bukuan atau melakukan transaksi pemindah bukuan biaya-biaya operasional.
 2. Membuat laporan harian (pembiayaan / Dana pihak ketiga terkait *outstanding*).
 3. Pembayaran gaji *payroll* gaji perusahaan yang bekerjasama dengan BRI Syariah.
 4. Pembentukan *account* pembiayaan dan pembayaran biaya-biaya yang akan dicairkan
- q. Branch Administration & Branch Secretary (BA)

1. Mengelola data room sebagai tempat penyimpanan dokumen aktif dan inaktif di kantor cabang.
 2. Penanggung jawab arsip/dokumen di kantor cabang yang meliputi pengadministrasian, pengalihmediaan, penyimpanan, pemeliharaan dan peminjaman.
 3. Menjamin keabsahan dikumen termonitor, tersimpan dan terjaga dengan baik.
 4. Mengelola surat menyurat (korespondensi surat masuk dan keluar) secara sistem elektronik di kantor cabang
- r. Funding Relation Officer Kantor Layanan Syariah (FRO KLS)
1. Memastikan kelancaran transaksi syariah yang ada di unit kerja BRI konvensional seperti penarikan, penyetoran, pembukaan rekening dan pemindah bukuan.
 2. Mengumpulkan dan mengatur dana talangan haji.
 3. Memberikan memo pelunasan *Qard*.
- s. Unit Head (UH)
1. Berada dibawah MMM.
 2. Bertanggung jawab atas pencapaian target & tidak melanggar syariah *compliance*/P3 Mikro.
 3. Membawahi Sales Officer (SO) dan Relationship Officer (RO).
 4. Berkoordinasi dengan Unit Financing Officer (UFO) sebagaipihak risiko
- t. Account Officer Mikro (AOM)
1. Mencari nasabah baik melalui referal, referensi maupun *existing customer*.
 2. Melakukan analisa kualitatif terkait latar belakang usaha nasabah, perkembangan usaha, pesaing atau kompetitor nasabah.
 3. Menganalisa strategi pemasaran nasabah, kunci keberhasilan usaha nasabah.
 4. Melakukan *BI Checking* dan *DHN Checking*.
 5. Melakukan *trade checking*.
 6. Menganalisa jaminan/agunan nasabah.
- u. Reviewer Junior (RJ)

1. Berada langsung di bawah Financing Reviewer yang berada di cabang.
 2. Bertugas sebagai unit resiko untuk cabang (area) mikro diantaranya melakukan verifikasi dan review terhadap pengajuan pembiayaan mikro untuk pembiayaan diatas 100 juta.
- v. Administasi Pembiayaan (ADP)
1. Melakukan pemeriksaan atas kelengkapan seluruh dokumen dan persyaratan yang disyaratkan oleh prosedur pembiayaan dan komite pembiayaan sebeleum dilakukan pencairan.
 2. Membuat *checklist* dokumen sesuai format standard yang diatur dalam surat edaran direksi tentang realisasi pembiayaan, sebelum dilakukan proses realisasi pembiayaan.
- w. Appraisal & investigation
1. Melakukan peninjauan, pemeriksaan dan penilaian fissik agunan sesuai dengan Surat Edaran Direksi tentang agunan pembiayaan dan ketentuan terkait lainnya.
 2. Membuat laporan penilaian agunan secara tepat waktu.
 3. Melakukan pengecekan terhadap kebenaran dan keabsahan obyek yang menjadi agunan, pada instansi terkait/pihak yang berwenang: RT/RW, Kelurahan, Kecamatan, dan Tata kota.
- x. Account Officer
1. Mencari nasabah baik melalui referal, referensi maupun *existing customer*.
 2. Melakukan analisa kualitatif terkait latar belakang usaha nasabah, perkembangan usaha, pesaing atau kompetitor nasabah.
 3. Menganalisa manajemen usaha nasabah.
 4. Menganalisa strategi pemasaran nasabah, kunci keberhasilan usaha nasabah.
 5. Melakukan *BI Checking* dan *DHN Checking*..
 6. dengan jumlah normal transaksi, berdasarkan intruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang telah ditetapkan.
 7. Menginput aplikasi transfer dan setoran kliring nasabah pada mesin TPK SKNBI dikantor cabang wilayah kliring BI sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang telah ditetapkan

- y. Funding Officer (FO)
 - 1. Meningkatkan jumlah dana pihak ketiga (tabungan, deposito, giro).
 - 2. Meningkatkan pendapatan / profitabilitas.
 - 3. Meningkatkan jumlah nasabah simpanan dana.
 - 4. Meningkatkan pelayanan prima kepada nasabah simpanan dana.
 - 5. Memastikan kepatuhan / compliance terkait seluruh ketentuan regulasi telah dijalankan (disiplin proses).
- z. *Supervisor*
 - Membawahi *teller* dan *customer service*.

5. Produk BRI Syariah

a. Produk Penghimpun Dana (Funding)

Bank tidak memberikan imbalan berupa bunga atas dasar dana yang disimpan oleh nasabah didalam Bank. Imbalannya diberikan atas dasar prinsip bagi hasil. Produk-produk penghimpunan dana meliputi:

1. Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Tabungan Faedah BRI Syariah iB merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan menggunakan akad wadiah atau prinsip titipan, dipersembahkan untuk anda yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan. Tabungan Faedah BRI Syariah iB memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

2. Tabungan Faedah BRI Syariah iB

Tabungan Faedah BRI Syariah iB merupakan tabungan dari BRI Syariah bagi nasabah perorangan menggunakan akad wadiah atau prinsip titipan, dipersembahkan untuk anda yang menginginkan kemudahan dalam transaksi keuangan. Tabungan Faedah BRI Syariah iB memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

3. Tabungan Impian BRI Syariah iB

Tabungan Impian Syariah iB adalah tabungan berjangka dari BRISyariah dengan prinsip bagi hasil yang dirancang untuk mewujudkan impian anda dengan

terencana. Tabungan Impian BRISyariah iB memberikan ketenangan serta kenyamanan yang penuh nilai kebaikan serta lebih berkah karena pengelolaan dana sesuai syariah serta dilindungi asuransi.

4. Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) BRI Syariah iB

Tabungan SimPel merupakan produk tabungan BRI Syariah iB yang ditujukan untuk para siswa untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

5. Tabungan Haji BRI SyariahiB

Tabungan Haji BRI Syariah iB dapat mewujudkan langkah terbaik dalam menyempurnakan ibadah. Tabungan Haji BRI Syariah iB dapat memberikan ketenangan, kenyamanan serta lebih berkah dalam penyempurnaan ibadah karena pengelolaan dana sesuai syariah.

6. Giro BRI Syariah iB

Giro BRISyariah iB merupakan simpanan untuk kemudahan berbisnis dengan pengelolaan dana berdasarkan prinsip titipan (*wadiah yad dhamanah*) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan cek/bilyetgiro.

7. Deposito BRI Syariah iB

Deposito BRI Syariah iB adalah produk investasi berjangka kepada deposan dengan mata uang tertentu. Dana dikelola dengan prinsip syariah sehingga shahibbul maal tidak akan khawatir akan pengelolaan dana.

b. Produk Pembiayaan (Financing)

1. KPR (Kepemilikan Rumah) BRI Syariah iB

KPR BRI Syariah iB adalah produk pembiayaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas yang mempunyai impian untuk memiliki rumah sendiri. Produk ini ditawarkan dengan skema akad murabahah dan wakalah.

2. KPR Sejahtera BRI Syariah iB

BRI Syariah menyediakan produk yang dikemas dengan nama KPR Sejahtera BRI Syariah iB dengan dukungan dari kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat melalui Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP).

3. KKB (Kepemilikan Kendaraan Bermotor) BRI Syariah iB

Kredit Kendaraan Bermotor BRI Syariah iB dihadirkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia untuk memiliki kendaraan idaman untuk kebaikan keluarga Indonesia, pembiayaan ini menggunakan akad murabahah atau akad jual

beli.

4. KMG (Kepemilikan Multi Guna) BRI Syariah iB

KMG BRI Syariah iB dirancang untuk memenuhi kebutuhan karyawan khususnya karyawan perusahaan yang telah turut berpartisipasi dalam program Kesejahteraan Karyawan (EmBP) di BRI Syariah. EmBP adalah program kerjasama dengan suatu perusahaan yang dituangkan dalam MoU berupa pemberian fasilitas pembiayaan langsung kepada karyawan.

5. PKE (Pembiayaan Kepemilikan Emas) BRI Syariah iB

Pembiayaan kepemilikan emas yaitu produk pembiayaan untuk masyarakat dalam kepemilikan emas.

6. Qardh Beragun Emas BRI Syariah iB

Yaitu pembiayaan dengan agunan berupa emas, dimana emas yang diagunkan disimpan dan dipelihara oleh BRI Syariah selama jangka waktu tertentu dengan membayar biaya penyimpanan dan pemeliharaan atas emas.

7. Mikro 25 BRI Syariah iB

Yaitu produk pembiayaan mikro dengan skema jual beli dengan besar flapond 5.000.000 s/d 25.000.000 tanpa agunan dengan akad murabahah.

8. Mikro 75 BRI Syariah iB

Yaitu produk pembiayaan mikro dengan skema jual beli dengan besaran flapond 75.000.000 s/d 200.000.000 menggunakan akad murabahah.

9. Pembiayaan Koperasi Karyawan

Pembiayaan yang diberikan melalui koperasi karyawan atau koperasi pegawai RI dengan mekanisme executing, yang ditujukan kepada karyawan suatu perusahaan atau pegawai negeri sipil (PNS) suatu instansi yang memiliki pendapatan tetap bulanan berupa gaji dan menjadi anggota koperasi.

10. Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Usaha

Dengan skema pembiayaan murabahah adalah jual beli barang dengan menyatakan harga perolehan dan keuntungan (margin) yang disepakati oleh pihak bank dan nasabah dengan jangka waktu maksimal 5 tahun kemudian cicilan tetap.

11. Pembiayaan Komersil (SME)

Pembiayaan yang diberikan kepada sektor rill dengan flapond pembiayaan diatas Rp500.000.000 sampai dengan 5 milyar.

c. Produk Layanan Jasa (Service)

1. Kartu ATM dan kartu Debit BRI Syariah.
2. CMS (Cash Management System)
3. University / School Payment System (SPP)
4. E- Payroll.
5. Jaringan ATM BRI Syariah, ATM BRI, ATM Bersama, dan ATM Prima.
6. Electronic Data Capture (EDC) mini ATM.
7. SMS Banking dan Internet Banking.
8. Mobile BRIS dan CallBRIS 1500-789.

B. Temuan Penelitian

Temuan penelitian merupakan deskripsi data yang langsung berkaitan dengan upaya menjawab fokus penelitian. Dari hasil penelitian ini didapatkan melalui hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dalam kurun waktu bulan Februari 2019. Dimana seluruh informan yang melakukan wawancara adalah pegawai bank BRI Syariah dan Manager Operasional.

Berikut adalah hasil wawancaranya :

1. Jenis komplain seperti apa yang biasa sering *customer service* tangani ?

Ibu Yossy selaku *customer service* menjawab " jenis komplain yang biasa yang ditangani oleh customer service yaitu : kartu atm nasabah terblokir, kartu atm nasabah tertelan dimesin atm, penarikan uang nasabah didalam mesin atm saldo berkurang tetapi uang tidak keluar⁴⁹.

2. Bagaimana sikap *customer service* saat menghadapi nasabah yang sedang menyampaikan komplain ?

Ibu Yossy menjawab "Sikap yang di lakukan oleh *customer service* yaitu siap sesuai dengan Standart Operasional Procedur, dimana seorang *customer service* mendengarkan dan menanggapi komplain – komplain dari nasabah⁵⁰.

3. Bagaimana prosedur atau langkah – langkah menyelesaikan komplain nasabah ?

Ibu Yossy menjawab " langkah – langkahnya sebagai berikut :

⁴⁹ Wawancara dengan Ibu Yossy selaku *Customer service* BRI Syariah, Selasa 18 Februari 2019.

⁵⁰ Wawancara dengan Ibu Yossy selaku *Customer Service* BRI Syariah KC Medan, Selasa 18 Februari 2019

- a. Melakukan Standar 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 perhatian.
- c. Mengucapkan kalimat yang menyatakan empati. Setelah nasabah sudah selesai mengungkapkan keluhannya, seorang *customer service* harus mengucapkan kalimat-kalimat yang menunjukkan rasa.
- d. empatinya kepada nasabah, seperti permintaan maaf dan dengan menunjukkan wajah yang penuh perhatian.
- e. Manyakan kronologis permasalahan kepada nasabah, disini berarti *customer service* mengkonfirmasi bagaimana permasalahan tersebut terjadi. Meminta dan menggali informasi lebih detail agar keluhan yang sudah disampaikan nasabah, tidak salah pengertian.
- f. Verivikasi 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 diverivikasi seperti: Identitas nasabah, kartu atm, bukti transaksi.
- g. 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.
- h. *Service Recovery*, selanjutnya adalah berikan *service recovery* yaitu solusi alternatif dengan melakukan 3M (Menginformasikan, Menjelaskan, dan Mendorong).
- i. Setelah nasabah diberikan solusi dan penjelasan mengenai keluhannya, maka langkah selanjutnya adalah mengarahkan nasabah untuk mengisi Form Pengaduan Nasabah. Karena semua bentuk pengaduan nasabah wajib tercatat dalam form Pengaduan Nasabah dan *complaint manajemen system*.
- j. Terakhir adalah lakukan standar mengakhiri layanan. Tentunya tetap dengan wajah yang penuh perhatian dan tersenyum kepada nasabah. Ucapkan maaf dan terimakasih.

Untuk menangani komplain nasabah kartu atm tertelan dan kartu atm terblokir adalah langkah – langkahnya sebagai berikut ⁵¹ :

1. *Customer service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
2. Setelah mempersilahkan nasabah duduk, selanjutnya *customer service* mendengarkan keluhan yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian.
3. Selama nasabah mengungkapkan keluhannya, ucapkan maaf sebagai tanda empati.
4. Setelah nasabah selesai mengungkapkan masalahnya, maka *customer service* mengkonfirmasi masalah dan menggali kronologis kejadian kepada nasabah. Meminta informasi kepada nasabah secara detail antara lain: Lokasi mesin atm dan keterangan yang tertera pada layar mesin atm.
5. Selanjutnya adalah meminta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti: Identitas nasabah, kartu atm/dan buku tabungan, bukti transaksi.
6. Setelah meminta identitas nasabah, maka *customer service* melakukan pengecekan dana mutasi nasabah dalam sistem cek apakah ada penarikan sejumlah dana yang disampaikan nasabah, atau ada auto reversal (pengembalian otomatis) atas transaksi tersebut.
7. Lalu, *customer service* mengecek dalam sistem cek apakah ada gangguan pada saat nasabah melakukan transaksi penarikan di mesin atm.
8. Selanjutnya semua informasi yang disampaikan nasabah dirangkum oleh *customer service*.
9. Setelah *customer service* mengetahui penyebab permasalahan yang sebenarnya, maka informasi penyelesaian kepada nasabah. Informasi yang dapat disampaikan ke nasabah antara lain:
 - a. Menyampaikan bahwa *customer service* akan berkoordinasi dengan kantor cabang tempat nasabah melakukan transaksi.

⁵¹ Yossy, Customer service BRI Syariah KC Medan S.Parman, Wawancara 18 Februari 2019.

- b. Penyelesaian pengaduan nasabah mengenai masalah kegagalan sistem, maksimal adalah 14 hari kerja sejak nasabah mengadukan masalahnya.

10. setelah itu, nasabah mengisi form pengaduan nasabah, sedangkan *customer service* menginput masalah tersebut ke dalam *complaint manajemen system*. *Customer service* melakukan standar mengakhiri pelayanan dengan mengucapkan maaf dan terimakasih.

Untuk menyelesaikan kartu atm terblokir adapun langkah-langkahnya sebagai berikut ⁵² :

1. *Customer service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
2. Setelah mempersilahkan nasabah duduk, selanjutnya *customer service* mendengarkan keluhan yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian.
3. Selama nasabah mengungkapkan keluhannya, *customer service* memohon maaf kepada nasabah sebagai tanda empati.
4. Setelah selesai mengungkapkan keluhannya, maka *customer service* meminta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti: Identitas nasabah, kartu atm dan dokumen lain terkait dengan pengaduan.
5. Selanjutnya *Customer Service* melakukan pengecekan ke dalam sistem. lakukan pengecekan atas transaksi nasabah dan status kartu atm nasabah.
6. berdasarkan hasil pengecekan *customer service*, dapat diketahui di sistem bahwa status PIN adalah error yang disebabkan karena kesalahan penginputan pin sebanyak 3x.
7. *Customer service* menjelaskan kepada nasabah bahwa kartu atm tidak dapat digunakan karena nasabah melakukan kesalahan input pin sebanyak 3x. Saat memberi penjelasan, diutamakan mengucapkan kalimat permohonan maaf terlebih dahulu. Dan jangan sampai menyalahkan nasabah.

⁵² Yossy, Customer Service BRI Syariah KC Medan S.Parman, Wawancara 18 Februari 2019.

8. Karena sudah tidak dapat digunakan, maka lakukan *service recovery*, dengan menawarkan fasilitas *e-banking* lain sebagai solusi alternatif bagi nasabah. Bujuk nasabah untuk menggunakan fasilitas *e-banking* yang lain.
9. Selanjutnya adalah berikan penjelasan mengenai *e-banking* lain yang menjadi solusi alternatif tersebut beserta cara bertransaksinya kepada nasabah.
10. Setelah selesai, selanjutnya arahkan nasabah untuk mengisi formulir pengaduan nasabah. Setelah itu baru lah *customer service* menginput pengaduan tersebut ke dalam *complaint manajemen system*.
11. Terakhir, *customer service* melakukan standar mengakhiri pelayanan dengan mengucapkan maaf dan terimakasih.

Sementara itu untuk menangani gangguan jaringan pada mesin atm atau kerusakan nasabah bisa langsung memberitahukan kepada pihak BRI Syariah KC Medan S.Parman melalui call BRIS 1500-789 agar segera diperbaiki. Untuk melakukan perbaikan mesin atm yang rusak , bank BRI Syariah bekerja sama dengan PT SSI (*Swadarma Sarana Informatika*) yang bertugas dalam pengadaan dan perbaikan kartu dan mesin atm, jadi pihak bank akan melaporkannya langsung kepada pihak SSI untuk memperbaiki kerusakan mesin atm adalah 15 hari bekerja, setelah 15 hari bekerja mesin atm belum selesai diperbaiki maka akan diganti dengan mesin atm yang baru.

Untuk mengatasi gangguan jaringan di mesin atm pihak bank akan melaporkannya kepada pihak Divisi Teknologi untuk melakukan pengecekan terhadap jaringan pada mesin atm. Sementara untuk mengatasi komplain dari nasabah tentang keamanan dan area parkir kami berkoordinasi dengan petugas keamanan (*security*) agar selalu memantau area *banking hall* serta area parkir agar tetap terjaga keamanan dan kenyamanan nasabah⁵³.

4. Jenis komplain seperti apa yang biasa *teller* terima ?

⁵³ Wawancara dengan Ibu Yossy Customer service BRI Syariah KC Medan S.Parman, Selasa 18 Februari 2019.

Ibu Zakia menjawab "Komplain yang biasa teller terima yaitu , salah input nominal ke rekening nasabah ⁵⁴".

5. Bagaimana prosedur penanganannya ?

Ibu Zakia menjawab " adapun langkah – langkah nya adalah sebagai berikut :

- a. Menyampaikan permohonan maaf kepada nasabah ⁵⁵.
- b. Membantu nasabah untuk mengisi form pengaduan untuk diisi oleh nasabah.
- c. Pihak *teller* memproses pengaduan dari nasabah tersebut dengan menginputkan kembali transaksi dengan jumlah nominal yang benar.
- d. Akhiri pelayanan dengan mengucapkan salam dan permohonan maaf.

C. Pembahasan

Bank BRI Syariah merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia yang kegiatan operasionalnya tidak terlepas dari sikap melayani nasabah dengan sepenuh hati. Pelayanan yang berkualitas ramah dan cepat tanggap akan memberikan kepuasan kepada para nasabahnya. Bank BRI Syariah mempunyai visi layanan yang sempurna, yaitu sebagai bank syariah terkemuka dengan layanan prima ⁵⁶. Namun pada saat melayani nasabah tidak terlepas dari komplain yang diberikan nasabah. Komplain nasabah adalah sebuah ungkapan ketidakpuasan dari nasabah yang disebabkan adanya potensi kerugian finansial maupun nonfinansial⁵⁷. Keluhan atau pun komplain dapat terjadi karena beberapa faktor antara lain adalah karena karyawan yang tidak profesional, pelayanan yang lambat, kurangnya pengetahuan dari karyawan atas produk dan jasa, cara berkomunikasi yang buruk, ketidakramahan petugas, dan lain sebagainya.

Penanganan keluhan nasabah, juga mengacu pada Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang dan wajib dilaksanakan

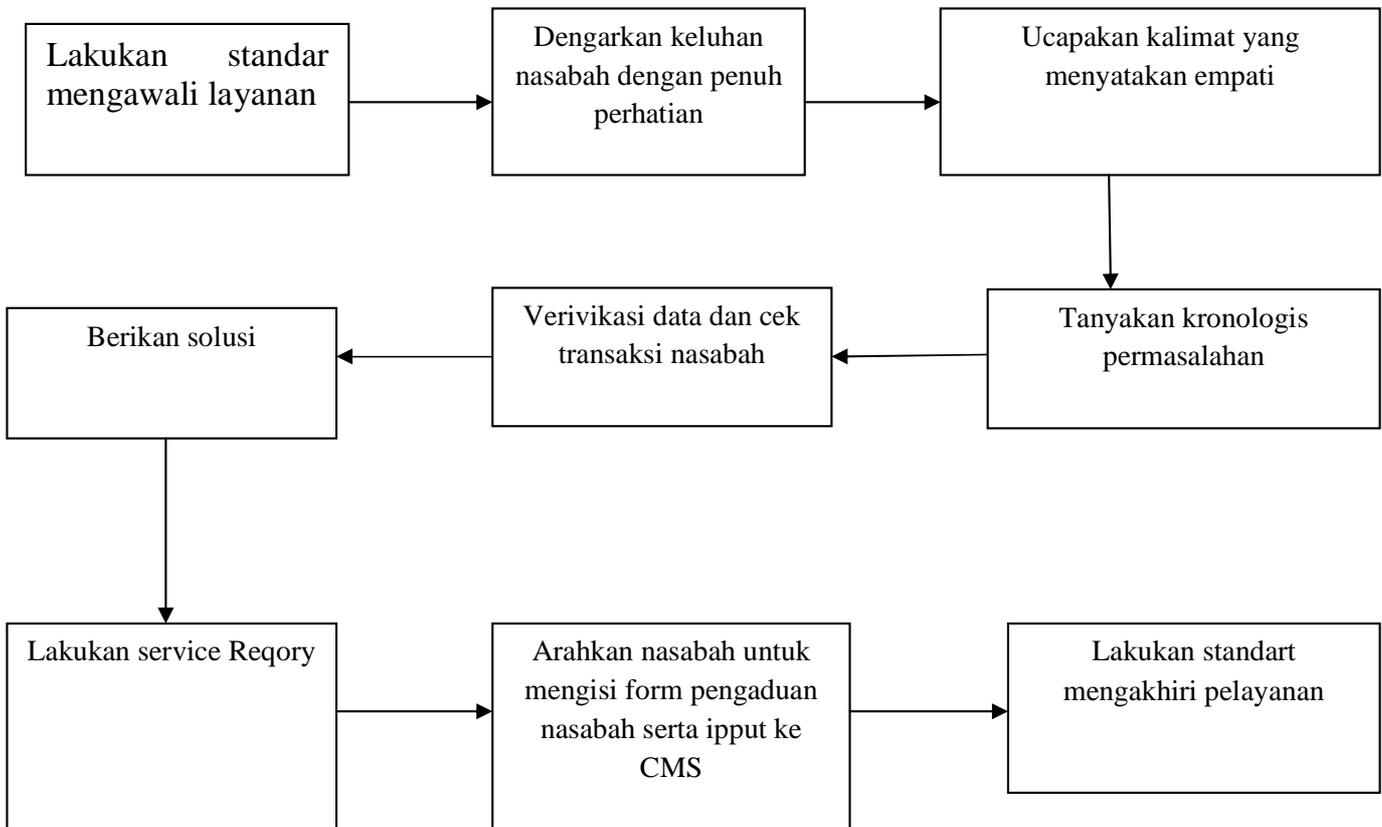
⁵⁴ Wawancara dengan Ibu Zakia selaku Teller BRI Syariah KC Medan , Selasa 18 Februari 2019

⁵⁵ Wawancara dengan Ibu Zakia selaku Teller BRI Syariah KC Medan , Selasa 18 Februari 2019

⁵⁶ Atep Adya Barata, Dasar – Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta : Elex Media Komputindo, 2003), h.27

⁵⁷ Akh Muwafik Saleh , Public Service Communication, h. 157.

oleh seluruh anggota dibawah pihak yang membuat SOP tersebut .Prosedur atau langkah-langkah nya sebagai berikut⁵⁸:



Gambar 4.3 proses penanganan komplain di BRI Syariah

Keterangan:

- a. Melakukan Standar 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 perhatian.
- c. Mengucapkan kalimat yang menyatakan empati. Setelah nasabah sudah selesai mengungkapkan keluhannya, seorang *Customer Service* harus mengucapkan kalimat-kalimat yang menunjukkan rasa.

⁵⁸ Ken Ati Nur Sofiati, *Prosedur Handling Complaint Customer Pada Bank Syariah Mandiri KCP*, Tugas Akhir, IAIN Purwokerto, 2016

- d. empatinya kepada nasabah, seperti permintaan maaf dan dengan menunjukkan wajah yang penuh perhatian.
- e. Manyakan kronologis permasalahan kepada nasabah, disini berarti *Customer Service* mengkonfirmasi bagaimana permasalahan tersebut terjadi. Meminta dan menggali informasi lebih detail agar keluhan yang sudah disampaikan nasabah, tidak salah pengertian.
- f. 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.
- g. 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.
- h. *Service Recovery*, selanjutnya adalah berikan *Service Recovery* yaitu solusi alternatif dengan melakukan 3M (Menginformasikan, Menjelaskan, dan Mendorong).
- i. Setelah nasabah diberikan solusi dan penjelasan mengenai keluhannya, maka langkah selanjutnya adalah mengarahkan nasabah untuk mengisi Form Pengaduan Nasabah. Karena semua bentuk pengaduan nasabah wajib tercatat dalam form Pengaduan Nasabah dan *complaint manajemen system*.
- j. Terakhir adalah lakukan standar mengakhiri layanan. Tentunya tetap dengan wajah yang penuh perhatian dan tersenyum kepada nasabah. Ucapkan maaf dan terimakasih.

setelah di analisis ternyata penelitian yang sudah dilakukan oleh Ken Ati Nur Sofiati Sama jawabanya dengan Ibu Yossy *customer service* BRI Syariah KC Medan S.Parman.

Terkait dengan pertanyaan komplain dari nasabah berupa saat melakukan penarikan uang saldo berkurang tetapi uang tidak keluar maka proses penanganan komplain dari adalah sebagai berikut yaitu ⁵⁹:

1. *Customer service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.

⁵⁹ Lidia Yunita, *Analisis Pemanfaatan Fungsi Mesin ATM Terhadap Peningkatan Pelayanan Nasabah pada bank BCA Cabang Medan*, jurnal Mantik Penusa, No. 1. Vol 20.

2. Setelah mempersilahkan nasabah duduk, selanjutnya *customer service* mendengarkan keluhan yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian.
3. Selama nasabah mengungkapkan keluhannya, ucapkan maaf sebagai tanda empati.
4. Setelah nasabah selesai mengungkapkan masalahnya, maka *customer service* mengkonfirmasi masalah dan menggali kronologis kejadian kepada nasabah. Meminta informasi kepada nasabah secara detail antara lain: Lokasi mesin atm dan keterangan yang tertera pada layar mesin atm.
5. Selanjutnya adalah meminta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti: Identitas nasabah, kartu atm/dan buku tabungan, bukti transaksi.
6. Setelah meminta identitas nasabah, maka *customer service* melakukan pengecekan dana mutasi nasabah dalam sistem cek apakah ada penarikan sejumlah dana yang disampaikan nasabah, atau ada auto reversal (pengembalian otomatis) atas transaksi tersebut.
7. Lalu, *customer service* mengecek dalam sistem apakah ada gangguan pada saat nasabah melakukan transaksi penarikan di mesin atm.
8. Selanjutnya semua informasi yang disampaikan nasabah dirangkum oleh *customer service*.
9. Setelah *customer service* mengetahui penyebab permasalahan yang sebenarnya, maka informasi penyelesaian kepada nasabah. Informasi yang dapat disampaikan ke nasabah antara lain:
 - a. Menyampaikan bahwa *customer service* akan berkoordinasi dengan kantor cabang tempat nasabah melakukan transaksi.
 - b. Penyelesaian pengaduan nasabah mengenai masalah kegagalan sistem, maksimal adalah 14 hari kerja sejak nasabah mengadukan masalahnya.
10. setelah itu, nasabah mengisi form pengaduan nasabah, sedangkan *customer service* menginput masalah tersebut ke dalam *complaint manajemen system*. *Customer service* melakukan standar mengakhiri pelayanan dengan mengucapkan maaf dan terimakasih.

Setelah dianalisis ternyata jawaban antara *customer service* BRI Syariah dengan isi jurnal sama sesuai dengan prosedur penanganannya.

Sementara itu untuk menangani komplain nasabah berupa kartu atm terblokir dan tertelan di mesin atm berikut langkah – langkah proses penanganannya⁶⁰.

- a. *Customer service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
- b. Setelah mempersilahkan nasabah duduk, selanjutnya *customer service* mendengarkan keluhan yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian.
- c. Selama nasabah mengungkapkan keluhannya, *customer service* memohon maaf kepada nasabah sebagai tanda empati.
- d. Setelah selesai mengungkapkan keluhannya, maka *customer service* meminta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti: Identitas nasabah, kartu atm dan dokumen lain terkait dengan pengaduan.
- e. Selanjutnya *Customer Service* melakukan pengecekan ke dalam sistem. lakukan pengecekan atas transaksi nasabah dan status kartu atm nasabah.
- f. berdasarkan hasil pengecekan *customer service*, dapat diketahui di sistem bahwa status PIN adalah error yang disebabkan karena kesalahan penginputan pin sebanyak 3x.
- g. *Customer service* menjelaskan kepada nasabah bahwa kartu atm tidak dapat digunakan karena nasabah melakukan kesalahan input pin sebanyak 3x. Saat memberi penjelasan, diutamakan mengucapkan kalimat permohonan maaf terlebih dahulu. Dan jangan sampai menyalahkan nasabah.
- h. Karena sudah tidak dapat digunakan, maka lakukan *service recovery*, dengan menawarkan fasilitas *e-banking* lain sebagai solusialternatif bagi nasabah. Bujuk nasabah untuk menggunakan fasilitas *e-banking* yang lain.

⁶⁰ Tia Wulandari, Implentasi Strategi Penanganan Komplain Atm dalam Rangka Meingkatkan Kepuasan di Bank BNI Syariah KC Surabaya, jurnal Ekonomi , No.3.Vol 4.

- i. Selanjutnya adalah berikan penjelasan mengenai *e-banking* lain yang menjadi solusi alternatif tersebut beserta cara bertransaksinya kepada nasabah.
- j. Setelah selesai, selanjutnya arahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah. Setelah itu baru lah *customer service* menginput pengaduan tersebut ke dalam *complaint manajemen system*.
- k. Terakhir, *customer service* melakukan standar mengakhiri pelayanan dengan mengucapkan maaf dan terimakasih.

Setiap kelalaian yang digunakan yang dilakukan oleh *teller* menimbulkan kerugian bagi nasabah adalah tanggung jawab seorang pegawai bank kepada nasabaah nya⁶¹ .Untuk menangani masalah input nominal ke rekening nasabah maka pihak *teller* melakukan hal sebagai berikut :

1. Menyampaikan permohonan maaf kepada nasabah.
2. Membantu nasabah untuk mengisi form pengaduan untuk diisi oleh nasabah.
3. Pihak *teller* memproses pengaduan dari nasabah tersebut dengan menginputkan kembali transaksi dengan jumlah nominal yang benar.
4. Akhiri pelayanan dengan mengucapkan salam dan permohonan maaf.

Sementara itu untuk menangani gangguan jaringan pada mesin atm atau kerusakan nasabah bisa langsung memberitahukan kepada pihak BRI Syariah KCMedan S.Parman melalui call BRIS 1500-789 agar segera diperbaiki. Untuk melakukan perbaikan mesin atm yang rusak , bank BRI Syariah bekerja sama dengan PT SSI (*Swadarma Sarana Informatika*) yang bertugas dalam pengadaan dan perbaikan kartu dan mesin atm, jadi pihak bank akan melaporkannya langsung kepada pihak SSI untuk memperbaiki kerusakan mesin atm adalah 15 hari bekerja, setelah 15 hari bekerja mesin atm belum selesai diperbaiki maka akan diganti dengan mesin atm yang baru.

⁶¹ Finita Serena Hutabarat , Pertanggung Jawaban Teller Terhadap Kelalaian Dalam Transaksi Keuangan Nasabah Pada Bank BNI KCU USU Medan, Usu Low Jurnal, NO. 1 Vol 4.

Untuk mengatasi gangguan jaringan di mesin atm pihak bank akan melaporkannya kepada pihak Divisi Teknologi untuk melakukan pengecekan terhadap jaringan pada mesin atm. Sementara untuk mengatasi komplain dari nasabah tentang keamanan dan area parkir kami berkoordinasi dengan petugas keamanan (*security*) agar selalu memantau area *banking hall* serta area parkir agar tetap terjaga keamanan dan kenyamanan nasabah.

Dalam melakukan pelayanan BRI Syariah mempunyai standar pelayanan yang sudah diatur dan wajib dilaksanakan oleh petugas *frontliner* di antaranya adalah Standar Penampilan dan Standar Pelayanan. Standar Penampilan dan standar layanan bagi petugas *frontliner* sangat mutlak diperlukan dan dilaksanakan, karena padadasarnya petugas *frontliner*-lah yang berhadapan dan berinteraksi langsung dengan para nasabah. *Customer sevice* dan *teller* di Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman mempunyai standar berpenampilan dan standar melayani nasabah dengan baik.

Standar penampilan dan Standar layanan di Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman menurut SOP adalah sebagai berikut:

1. Standar Penampilan Umum

- a. *Customer Service*

Dalam melayani seorang nasabah nasabah, *Customer Service* perlu melakukan hal-hal berikut:

1. Sikap *customer service* diawali dengan sikap mengawali pelayanan, yaitu dimana *customer service* menyambut nasabah yang datang ke mejanya dengan mengucapkan salam.
 2. Sikap selama melayani, yaitu sikap *customer service* dalam melayani nasabah. *Customer service* harus bersikap penuh perhatian, sopan, cepat tanggap, empati dan selalu bersikap ingin membantu nasabah. Selain sikap yang ditunjukkan, skill *customer service* dalam melayani diantaranya adalah transparan mengenai informasi produk,

jasa dan biaya kepada nasabah, *cross selling*, *handling complaint* dan *time delivery*.

3. Terakhir adalah sikap mengakhiri pelayanan, *customer service* mengakhiri pelayanan tersebut dengan memohon maaf dan mengucapkan terimakasih.

b. *Teller*

Dalam melayani seorang nasabah, *Teller* perlu melakukan hal-hal berikut:

1. *Greeting*, yaitu *teller* menyambut nasabah dengan mengucapkansalam dan tersenyum.
2. Sikap selama melayani, yaitu *teller* dalam melayani nasabah harus dengan penuh perhatian, sopan, empati, sopan dan selalu ingin membantu nasabah. Sedangkan skill *teller* dalam melayani adalah tentu ketelitian dalam transaksi, meminta izin dalam menghitung uang nasabah, mengkonfirmasi kepada nasabah atas jumlah uang yang diberikan, dan *time delivery*.
3. Sikap mengakhiri pelayanan, *teller* mengakhiri pelayanan dengan memohon maaf dan mengucapkan terimakasih.

2. Standar Penampilan

Standar penampilan adalah standar penampilan karyawan bank sehari – sehari dalam melaksanakan tugasnya⁶². Adapun standart penampilan karyawan BRI Syariah KC Medan S.Parman adalah sebagai berikut :

1. Kebersihan badan (bau mulut, bau badan, wajah dan kerapihan tata rias dan kerapihan rambut, kebersihan dan kerapihan kuku, kebersihan dan kerapihan pakaian/sepatu).
2. Kerapihan berbusana (profesional *bankers*, sesuai syariah, rapih, sopan dan serasi).

⁶² Fauzi, Manager Operasional BRI Syariah KC Medan S.Parman , 2019.

3. Sepatu model pantofel berbahan kulit, warna gelap dan tertutup. Bagi perempuan tinggi sepatu 5-7 cm.
4. Aksesoris tidak berlebihan.
5. Kerapihan meja kerja dan konter (bersih dan rapi, tidak berdebu, tidak ada benda yang tidak semestinya, ada tanaman hidup, ada *name desk*).

Standar penampilan diatas menjadi pedoman bagi semua pegawai bank termasuk petugas *front liner*. Artinya, setiap petugas yang bekerja harus mematuhi aturan tertulis tersebut. Apalagi bagi seorang *customer service* dan *teller*, mereka adalah orang-orang yang berhadapan dan berinteraksi langsung dengan para nasabah. Penampilan *customer service* dan *teller* harus sesuai syariah, rapih, bersih dan professional. Selalu menjaga kebersihan badan dan kerapihan meja kerja masing-masing. Bagi petugas wanita, penampilan wajah harus memakai *make-up* yang tidak berlebihan, memakai jilbab dengan warna yang sesuai dengan seragam, memakai sepatu pantofel dengan tinggi sepatu antara 5-7 cm dan tidak diperbolehkan memakai aksesoris berlebihan. Sedangkan untuk petugas laki-laki penampilan wajah haruslah bersih, rambut disisir rapi dan tidak boleh panjang, memakai dasi dan sepatu pantofel sesuai dengan SOP.

Oleh karena itu penanganan komplain nasabah serius, cepat dan tuntas. Terdapat beberapa hal penting yang perlu diperhatikan dalam mengatasi komplain yaitu ⁶³ :

1. Empati Kepada Nasabah

Empati merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan komplain. Dalam hal ini seorang pegawai bank dapat merasakan apa yang dirasakan nasabah.

2. Kecepatan Dalam memberikan Tanggapan

Kecepatan dan ketepatan merupakan hal yang sangat penting dalam menangani komplain. Hal tersebut dapat meredakan atau menghilangkan informasi negatif dari nasabah.

3. Permintaan Maaf

⁶³ Kasmir, Dasar – Dasar Pelayanan Prima, (Jakarta : PT Gramedia Utama, 2014), h. 98

Saat menangani komplain dari nasabah hendaknya pegawai bank mengucapkan permohonan maaf terlebih dahulu supaya nasabah merasa sedikit nasabah.

4. Perhatian

Perhatian merujuk pada interaksi antara pegawai bank dengan nasabah. Perhatian merupakan sebuah dimensi kepercayaan nasabah kepada pihak bank BRI Syariah KC Medan S.Parman.

Sebagaimana ketentuan yang diatur dalam peraturan bank, bank wajib melakukan penanganan komplain yang diajukan oleh nasabah, termasuk penyelesaian dengan jangka waktu yang telah ditetapkan. Untuk menyelesaikan komplain, bank wajib menetapkan kebijakan dengan memiliki prosedur tertulis meliputi :

1. Penerimaan komplain
2. Penanganan dan penyelesaian komplain
3. Pemantauan komplain dan penyelesaian komplain

Pelayanan yang maksimal akan memberikan kenyamanan bagi nasabah serta dapat membuat nasabah menjadi loyal (tetap terus menggunakan jasa dari perusahaan tersebut) serta dapat menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada bank tersebut. Dengan melaksanakan budaya pelayanan prima, maka akan membuat citra perusahaan meningkat, promosi bagi bank, menciptakan kesan pertama yang baik, meningkatkan daya saing, serta meningkatkan loyalitas nasabah. Pelayanan maksimal memiliki 4 unsur pokok diantaranya yaitu :

1. Kecepatan
2. Keramahan
3. Ketepatan
4. Kenyamanan

Ciri-ciri yang mendasar suatu layanan dikatakan sebagai ciri budaya layanan maksimal, yaitu memiliki:

1. Sistem (*method*)
2. Perlengkapan operasional (*machines*)
3. Karyawan/pegawai yang professional.

Di dalam teori, prosedur *handling complaint* lebih merucut untuk perusahaan-perusahaan umum⁶⁴, pencatatan keluhan juga dilakukan oleh staff pada langkah ke 2, lalu adanya keterlibatan yang lebih spesifik dengan kepala sub-unit dalam menangani keluhan. Sedangkan Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman, prosedur *handling customer complain* merucut untuk perusahaan berbasis perbankan dan mengacu pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan. Pencatatan keluhan dilakukan oleh *Customer Service* pada langkah ke 8 di CMS (*Complaint Manajemen System*), terdapat batas waktu penyelesaian, dan adanya arahan kepada nasabah untuk mengisi form pengaduan. Serta, keterlibatan dari atasan hanya terjadi jika *Customer Service* tidak mampu untuk menangani keluhan. Namun, pada prinsipnya tujuan dari adanya prosedur *handling complain* adalah sama. Yaitu sama-sama untuk menangani keluhan dan demi tercapainya kepuasan nasabah atau pelanggan. Serta, Prosedur *Handling Customer Complain* di Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman. cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya data bank service monitor (bsem) yang menunjukkan bahwa bank BRI Syariah berada di posisi 8 besar bank terbaik dalam 7 tahun terakhir.

⁶⁴ Fauzi, Manager Operasional BRI Syariah KC Medan S.Parman, 18 Februari 2019.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan dari pembahasan yang diuraikan diatas maka dapat penulis simpulkan bahwa :

1. pegawai di Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman, dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur. Namun juga tidak terhindar dari yang namanya komplain nasabah. Komplain nasabah adalah ungkapan ketidakpuasan dari seorang nasabah yang disebabkan adanya kerugian finansial maupun non finansial. Karena adanya keluhan, maka dibutuhkanlah cara menangani keluhan dari nasabah dengan standart layanan yang berlaku.
2. Penanganan keluhan di Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang. Dalam penangan komplain diperuntukkan untuk perusahaan-perusahaan umum dan lebih banyak keterlibatan dengan atasan dalam menangani keluhan. Sedangkan di Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman prosedur penanganan komplain di buat oleh pihak berwenang yang diperuntukkan memang untuk perusahaan berbasis perbankan, dan lebih spesifik seperti adanya form pengaduan nasabah, terdapat batas waktu penyelesaian dalam penanganan komplain.

B. SARAN

Adapun saran yang dapat dijadikan masukan dari penulis mengenai hasil penelitian tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Disarankan kepada pihak Bank BRI Syariah KC Medan agar terus memantau dan meningkatkan kedisiplinan para pegawai bank demi menciptakan kualitas

pelayanan serta menjaga nama baik perusahaan kepada para nasabah setianya.

2. Disarankan kepada pihak Bank BRI Syariah agar untuk menambah sumber daya manusia dan membuka kantor cabang pembantu demi keamanan , kenyamanan, kemudahan, kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah supaya nasabah tidak terlalu lama menunggu untuk dipanggil serta menjaga fasilitas yang ada di BRI Syariah KC Medan S.Parman berupa mesin atm dan sebagainya agar lebih nyaman digunakan nasabah untuk melakukan transaksi.

DAFTAR PUSTAKA

AL -Quran Dan Terjemahannya

Adya, Atep Barata, *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo, 2004.

Andespa, Roni, Strategi Pelayanan Bank Syariah dan Bank Konvensional, *Jurnal Lembaga Keuangan dan Perbankan*. No. 2. Vol 1, 2016.

Aprilya, Viona, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Cabang Padang, *Jurnal Ekonomi*. No.1. Vol 7, 2013.

Azri, Muhammad Rahmadana, Laporan Magang Pada Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman, 2018

Bertens, K, *Etika*, Jakarta : PT GramediaUtama, 1993.

Dwi , Putri Cahyani, Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta , *Jurnal Ekonomi Bisnis*. No. 1. Vol 11, 2016.

Fadhillah, Yossy Putri, *Customer Service* BRI Syariah KC Medan S.Parman, Wawancara di Medan, tanggal 18 februari 2019.

Fandy, Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Malang : Bayu Media Publishing, 2006.

Fandy, Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta : Andi Ofset, 2001

Fandy, Tjiptono dan G, Chandra, *Service Quality & Satisfaction*, Yogyakarta : Penerbit Andi, 2007.

Fauzi, Manager Operasional BRI Syariah KC Medan, Wawancara, 2019.

Hasan, Iqbal, Pokok – Pokok Materi Metodeologi Penelitian dan Aplikasinya, Yogyakarta : Ghalia Indonesia, 2002.

Handayani, SB, Analisis Loyalitas Pelanggan yang di Pengaruhi Kepercayaan Merek dan Kualitas Layanan studi pada PT Spectra, *Jurnal Ekonomi*.No. 35.Vol 20, 2013.

Hidayat, Rachmat, Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Nilai nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri, *Jurnal Manajemen*. No. 1.Vol 11, 2014.

<http://eprints.walisongo.ac.id>,<http://lib.ui.ac.id> (diakses 10 Mei 2015)

Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta : PT Gramedia, 2014.

Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta : PT Gramedia Utama, 2014.

Ismail, *Perbankan Syariah*, Jakarta : Kencana Media Grub, 2011.

Imelda, Sri, Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Bank BRI KCP Banjarmasin, *Jurnal Intekna*. No. 1.Vol 17, 2015.

Kasmir, *Etika Customer Servie*, Jakarta : Rajawali Pers, 2011.

Kumala, Ervin, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Mandiri KC Malang, *Jurnal Ekonomi Syariah*. No. 2. Vol 2, 2017.

Matthew, Mikes dan Huberman Michael, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta : Universitas Indonesia Press, 1992.

Moleong, Lexy, *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung : PT Remaja Rosda Karya, 2002.

Muwafik, Akh Saleh, *Public Service Komunication*, Jakarta : PT Gramedia, 2008

Narbuko , Cholid dan Achmadi, *Metode Penelitian*, Jakarta : Bumi Aksara, 2002.

Nur M, Rianto Al-Arif, Dasar – Dasar Pemasaran Bank Syariah, Jakarta : PT Gramedia, 2004.

Nur Dian, Mastuti, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa, *Jurnal ilmiah Go Intech*. No. 2. Vol 19, 2011

Philip, Kotler, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta : Salemba Empat, 2002.

Purwadarminto, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka,1996.

Trsisusanti, Yelly, Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pada Bank BNI Syariah Cabang Pekan Baru, *Jurnal Ekonomi Islam*. No. 2. Vol 4, 2017.

Umar, Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka, 2000.

Wahjono, Sentot, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2013.

Yuli, Cantika dan Budi, Kualitas Layanan Bagi Nasabah di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Malang, *Jurnal Humanity*. No. 1. Vol 7, 2012.

Yossy, *Customer Service BRI Syariah KC Medan*, Wawancara, 2019.

Zakia, *Teller BRI Syariah KC Medan*, Wawancara, 2019.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6522400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



Hal : Permohonan Persetujuan Judul
Kepada : Yth Bapak Dekan Fai UMSU
Di
Tempat

24 Safar 1440 H
2 November 2018M

Dengan Hormat
Saya yang bertanda tangan dibawah ini



Nama : Mhd. Azri Rahmadana
Npm : 1501270101
Program Studi : Perbankan syariah
Kredit Kumulatif : 3,28
Megajukan Judul sebagai berikut :

No	Pilihan Judul	Persetujuan Ka. Prodi	Usulan Pembimbing & Pembahas	Persetujuan Dekan
1	Analisis Prosedur Penanganan Komplain Nasabah pada PT Bank BRISyariah KC Medan S.Parman.	<i>ACC</i> <i>2/11/2018</i>	<i>Dede P...</i> <i>SE, M...</i>	<i>3/10/18</i>
2	Pengaruh Promosi Produk tabungan Faedah Terhadap Jumlah nasabah pada PT Bank BRISyariah KC Medan S.Parman.			
3	Analisis Penerapan Manajemen Risiko Pembiayaan Mikro iB pada PT Bank BRISyariah KC Medan S.Parman.			

Demikian Permohonan ini saya sampaikan dan untuk pemeriksaan selanjutnya saya ucapkan terima kasih

Wassalam
Hormat Saya

Mhd. Azri Rahmadana

Keterangan :

- Dibuat rangkap 3 serelah di ACC :
1. Duplikat untuk Biro FAI UMSU
 2. Duplikat untuk Arsip Mahasiswa dilampirkan di skripsi
 3. Asli untuk Ketua/Sekretaris Jurusan yang dipakai pas photo dan Map

** Paraf dan tanda ACC Dekan dan Ketua Jurusan pada lajur yang di satjiri dan tanda silang pada judul yang di tolak



Unggul, Cerdas & Terpercaya

Bila menjembatani agar dibebaskan
Negeri dan bangsa

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA FAKULTAS AGAMA ISLAM

Jalan kaptem Mukhtar Basri No 3 Medan 20238 Telp (061) 6622400

Website : www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : bank Syariah Mandiri, Bank Bukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut



BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Mhd Azri Rahmadana
 NPM : 1501270101
 Program Studi : Perbankan Syariah
 Jenjang : S1 (Strata Satu)
 Ketua Program Studi : Selamat Pohan, S.Ag, MA
 Dosen Pembimbing : Dody Firman, SE, MM
 Judul Skripsi : Analisis Prosedur Penanganan Komplain Nasabah Pada Bank BRI Syariah KC Medan S.Parman.

Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf	Keterangan
09/03/2019	- Perbaiki Abstrak - Perbaiki Deskripsi Penelitian - Perbaiki Tujuan Penelitian	/	
	- Perbaiki Pembahasan - Perbaiki Kesimpulan & Saran - Lengkapi Lampiran	/	
11/03/2019	Ace ditunjuk kepada Ka Prodi dan mengikuti sedang	/	
	meja belajar	/	

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Diketahui/Disetujui
Dekan

Dr. Muhammad Qorib, MA

Diketahui/Disetujui
Ketua Program Studi

Selamat Pohan, S.Ag, MA

Medan, 13 Maret 2019

Pembimbing

Dody Firman, SE, MM



UMSU

Unggul dalam Berprestasi

Sebelum menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 Fax. (061) 6623474, 6631003
Website : www.umsu.ac.id Email : rektor@umsu.ac.id

Nomor : 66/II.3/UMSU-01/F/2019
Lamp : -
Hal : Izin Riset

08 J. Akhir 1440 H
13 Februari 2019 M

Kepada Yth : **Pimpinan BRI Syariah KC Medan S Parman**

Di

Tempat.

Assalamu'alaiikum Warohmatullahi Wabarokatuh

Dengan hormat, dalam rangka penyusunan Skripsi Mahasiswa guna memperoleh Gelar Sarjana S1 di Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (FAI UMSU) Medan, maka kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan informasi data dan fasilitas seperlunya kepada Mahasiswa kami yang mengadakan Penelitian/Riset dan Pengumpulan Data dengan :

Nama : **MHD Azri Rahmandana**
NPM : **1501270101**
Semester : **VIII**
Fakultas : **Agama Islam**
Program Studi : **Perbankan Syariah**
Judul Skripsi : **Analisis Prosedur Penanganan Komplain Pada Bank BRI Syariah KC Medan S Parman**

Demikianlah hal ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih. Semoga Allah meridhoi segala amal yang telah kita perbuat. Amin.

Wassalamu'alaikum Warohmatullahi Wabarokatuh

A.n Dekan

Wakil Dekan III



[Signature]
Mansur Pasaribu, S.Pd.I, MA

CC. File

Nomor : NO.S.B.1423-KC-MDN-S.Parman/02-2019

Medan , 18 Februari 2019

Lamp : -

Perihal : Pemberitahuan Izin Riset di PT BRISyariah Tbk

Kepada Yth,
Bapak Pimpinan
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU)
Di Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dengan Hormat

Schubungan dengan telah disetujuinya riset bagi mahasiswa UMSU di PT BRISyariah Tbk serta mematuhi segala peraturan yang berlaku. Maka dengan ini kami informasikan mahasiswa tersebut.

Nama : Mhd. Azri Rahmadana

Npm : 1501270101

Demikian kami sampaikan, terimah kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT BRISyariah
Kantor Cabang Medan


Arif M Huda

Pjs Pemimpin Cabang

Tembusan - Arsip

Bank BRISyariah

KC Medan
Jl. S. Parman No. 250 E/B
Medan 20153

Telp. 061-4556870, 4515683 (Hunting)
Fax. 061-4515671

www.brisyariah.co.id

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama Lengkap : Mhd Azri Rahmadana
Tempat, Tanggal Lahir : Begerpang, 12 Januari 1997
Jenis Kelamin : Laki - Laki
Agama : Islam
Pendidikan Terakhir : SMK Awal Karya Pembangunan Galang
Alamat : Dusun VI Desa Begerpang
No Telp / HP : 081370335319

Nama Orang Tua

Nama Ayah : Rosimin
Nama Ibu : Siti Fatimah
Alamat : Dusun VI Desa Begerpang

Riwayat Pendidikan

Tahun 2003-2009 SD Negeri 105398 Begerpang Kongsu Dua
Tahun 2009-2012 SMP Negeri 1 Bangun Purba
Tahun 2012-2015 SMK Awal Karya Pembangunan Galang
Tahun 2015- 2019 Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenar- benarnya.

Yang Menyatakan



Mhd Azri Rahmadana

1501270101