

ABSTRAK

Erlina Kusuma Wardani, 2023, *Strategi Penanganan Komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan*, Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Madura, Pembimbing: Dr. H. Rudy Haryanto, SST. MM.

Kata Kunci: Strategi, Penanganan Komplain

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya sebuah lembaga keuangan untuk memiliki strategi penanganan komplain, karena apabila strategi penanganan komplain yang digunakan itu tepat maka nasabah akan merasa puas dengan penanganan komplainnya, dan nasabah akan tetap menggunakan produk dari bank tersebut, serta dapat mempertahankan citra positif dari bank. Sebaliknya, apabila strategi penanganan komplain yang digunakan tidak tepat maka nasabah akan merasa tidak puas dengan penanganan komplainnya, nasabah tidak mau lagi menggunakan produk dari bank tersebut dan nasabah akan menceritakan pengalamannya tersebut kepada saudara dan temannya sehingga membuat citra dari bank tersebut menjadi buruk dimata masyarakat. Pada penelitian ini ada 3 fokus penelitian yaitu: 1) Bagaimana Prosedur Komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar KCM Pamekasan?, 2) Bagaimana penanganan komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar KCM Pamekasan?, 3) Bagaimana efektivitas penanganan komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar KCM Pamekasan?.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informannya adalah *Customer Service*, *AO Landing*, *Teller*, *Security* dan nasabah PT BPRS Bhakti Sumekar KCM Pamekasan yang pernah menyampaikan komplain.

Hasil penelitian: 1) Komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar KCM Pamekasan bisa disampaikan melalui media sms/whatsapp ke nomor layanan pengaduan 0877-6760-0700, dan juga bisa langsung datang ke kantor PT BPRS Bhakti Sumekar KCM Pamekasan menemui bagian *customer service*. 2) Penanganan komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar KCM Pamekasan berdasarkan jenis dan penyelesaiannya yaitu, komplain mengenai keterlambatan survei diatasi langsung oleh cs setelah mendapatkan penjelasan dari pihak marketing, komplain terkait keringanan biaya pelunasan diatasi oleh admin dengan melakukan beberapa perhitungan, komplain mengenai layanan transaksi diterima oleh bagian cs dengan meminta nasabah melengkapi semua data yang diperlukan lalu menginput ke sistem sebagai laporan kepada pusat, komplain terkait sikap karyawan yang kurang sopan ditangani langsung oleh pimpinan cabang dengan memberikan teguran secara pribadi kepada yang bersangkutan. 3) Penanganan komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar KCM Pamekasan efektif, terlihat dari jumlah komplain yang mengalami penurunan dan penanganan yang dilakukan oleh cs yaitu dengan empati kepada penyampai keluhan cepat dalam memberikan tanggapan, permintaan maaf, kredibilitas, serta perhatian dapat membuat nasabah puas dan nasabah masih mau melakukan transaksi kembali dengan PT BPRS Bhakti Sumekar KCM Pamekasan.