

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Negara yang berkembang selalu disertai dengan kemajuan dari sektor perekonomian dan ditunjang juga oleh perindustrian yang tumbuh dan berkembang dengan sangat pesat, salah satu penunjang dalam perindustrian yaitu industri jasa. Pada era kehidupan modern saat ini, industri jasa memiliki peranan yang sangat penting dalam perekonomian dunia yang kian hari semakin ketat dalam persaingan usaha. Hal tersebut membuat para pelaku usaha terus melakukan persaingan untuk mampu memaksimalkan kinerja perusahaan sehingga nantinya para pelaku usaha dapat tetap bisa mempertahankan usahanya dalam persaingan bisnis dipasaran.

Perusahaan dapat melakukan banyak hal agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik sehingga dapat menciptakan citra yang baik di mata masyarakat. Misalnya, memberikan pelayanan yang maksimal, meningkatkan kualitas produk seperti apa yang di inginkan oleh pelanggan. Dengan memahami apa yang di butuhkan oleh pelanggan, maka perusahaan akan mudah menentukan strategi apa yang bisa digunakan untuk dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Tak terkecuali dalam industri perbankan dan jasa keuangan yang akan menyesuaikan dengan perkembangan dan persaingan antar sesama industri perbankan lainnya. Perkembangan yang semakin modern mengharuskan pihak manajemen perbankan

dapat bersaing dan selalu berpikir inovatif untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik dengan bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

Perbankan memiliki peranan yang sangat penting bagi suatu negara, hal ini dikarenakan perbankan merupakan roda penggerak kegiatan perekonomian dalam suatu negara. Bank juga dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui apakah negara tersebut merupakan negara yang maju atau tidak. Apabila suatu negara semakin maju maka peranan bank dalam mengendalikan negara tersebut juga semakin besar. Artinya kehadiran lembaga perbankan tambah diperlukan dalam kegiatan pemerintahan dan juga dalam kehidupan masyarakat.

Negara Indonesia dikenal menggunakan sistem perbankan ganda (*dual banking system*), maksud dari sistem perbankan ganda adalah terlaksananya dua sistem perbankan yaitu perbankan konvensional dan syariah secara bersama-sama yang dalam kegiatan usahanya sudah diatur dalam undang-undang yang berlaku. Sehingga masyarakat di Indonesia masih dapat melakukan pilihan mau melakukan transaksi keuangan di bank konvensional ataupun di bank syariah. Dari segi kelembagaan dan kegiatan usaha, antara bank konvensional dan syariah tidak banyak bedanya, yang membedakan antara bank konvensional dan bank syariah adalah cara dan proses melakukan usahanya, yaitu bank konvensional melakukan kegiatan usahanya berdasarkan sistem bunga (*interest*), sedangkan bank syariah melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah tidak mengenal bunga yang pada dasarnya berdasarkan sistem bagi hasil (*profit and loss sharing*).¹

¹ Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, (Jakarta: PT Gramedia, 2012), hlm. 2.

Perkembangan Perbankan Syariah semakin terlihat cukup pesat baik dari segi aset maupun jumlah kantor cabang. Hal ini menyebabkan persaingan yang ketat antar lembaga keuangan baik lembaga keuangan konvensional maupun lembaga keuangan syariah untuk dapat terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah serta dapat lebih memperbaiki dan meningkatkan kualitas kinerjanya, baik itu dari segi sumber daya manusianya, kualitas produknya, dan yang terpenting yaitu dengan memberikan pelayanan jasa yang terbaik untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya.

Bank syariah dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu bank Umum Syariah (BUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS). Dari segi kegiatan usaha, baik BUS dan BPRS pada dasarnya sama dengan kegiatan usaha bank konvensional, yaitu meliputi 3 (tiga) kegiatan utama: pertama, dalam bidang pengumpulan dana masyarakat dalam bentuk simpanan/investasi (*liability product*), kedua, dalam bidang penyaluran dana kepada masyarakat (*assets product*), dan kegiatan ketiga berupa pemberian jasa-jasa bank (*service product*).²

BPRS adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu-lintas pembayaran. Sama seperti BPR konvensional, BPRS kegiatannya jauh lebih sempit dibandingkan kegiatan bank umum, karena BPRS dilarang menerima simpanan giro, kegiatan valuta asing, dan peransuransian.³

Bagi perusahaan yang kegiatan usahanya bergerak di bidang jasa, memberikan sebuah pelayanan kepada konsumen merupakan suatu hal yang

² Ibid, hlm.2.

³ <https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-danstatistik/pages/DaftarAlamat-Kantor-Pusat-BPRS.aspx> diakses pada tanggal 15 februari 2022 pada pukul 09.05.

sangat penting. begitupun dalam jasa perbankan, untuk lembaga perbankan memberika pelayanan yang terbaik kepada nasabah merupakan hal yang sangat wajib dilakukan bagi setiap karyawan yang bekerja di dalamnya.

Dalam memberikan sebuah pelayanan terhadap nasabah dengan pelayanan yang terbaik tentunya tidaklah mudah bagi pihak bank. Karena didalam setiap pelayanannya kepada nasabah, pihak bank secara keseluruhan tidak dapat memberikan pelayanan tanpa adanya sebuah kesalahan. Pasti banyak sekali faktor yang mempengaruhi hal tersebut, misalnya kesalahan dari sumberdaya manusianya, dari penjelasan mengenai produk yang kurang dimengerti oleh nasabah, maupun dari kesalahan-kesalahan yang bersifat non-teknis.

Kualitas pelayanan adalah suatu penilaian pelanggan tentang kesesuaian tingkat pelayanan yang diberikan dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.⁴ Perbedaan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima. Apabila harapan lebih besar jika dibandingkan dengan kinerja, maka kualitas yang dirasakan lebih kecil jika dibandingkan dengan kepuasannya, karenanya ketidakpuasan konsumen terjadi.⁵

Ketidakpuasan tersebut dapat memunculkan banyak faktor yang menyebabkan nasabah untuk melakukan pengaduan atau komplain kepada pihak bank, komplain (*complaint*) adalah sebuah kata yang sering berkonotasi negatif bagi kedua pihak, baik bagi perusahaan maupun bagi konsumen. Komplain pada

⁴ Veithzal Rivai Zainal, dkk, *Islamic Marketing Management*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm. 180.

⁵ Lusya Wulandari dan Retnowati WD Tuti, "Kualitas Pelayanan Teller dan Customer Service kepada Nasabah Bnak DKI Cabang Pembantu Pondok Labu Jakarta Selatan", Vol. 23 No. 2, 2 Juli 2012, hlm. 7.

umumnya dipersepsikan sebagai kesalahan, masalah, stres, frustrasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti-rugi, dan sejenisnya.⁶

Komplain menandakan adanya perasaan kekesalan atau kekecewaan akan sesuatu yang didapatkan. Hal ini mengindikasikan bahwa apa yang didapat tidak sesuai dengan harapan. Pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan, baik berupa barang atau jasa, tidak kesemuannya mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan.⁷ Maka dari itu diperlukan adanya sebuah peningkatan kualitas pelayanan yang harus dilakukan oleh pihak penyelenggara layanan, yang dimanakan nantinya dari peningkatan pelayanan yang berkualitas tersebut diharapkan dapat menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Karena apabila nasabah merasa tidak mendapatkan pelayanan yang baik saat menyampaikan keluhan maka nasabah akan mudah untuk pindah ke bank lain yang dianggap mampu memberikan pelayanan terhadap komplain dengan baik.

Setiap komplain yang ditunjukkan bagi mereka harus segera direspon agar persoalan cepat terselesaikan dan tidak terjadi efek gethok tular negatif. Disisi lain, perusahaan bukan hanya bisa belajar dari kesalahan para pesaingnya lewat aspek spesifik yang banyak dikeluhkan, namun juga bisa memanfaatkan informasi komplain untuk berinovasi memperbaiki layanan pelanggan.⁸

Pelanggan atau nasabah melakukan keluhan atau pengaduan dikarenakan tujuan sebagai berikut: (1) Mendapatkan restitusi atau kompensasi, (2) Melampiaskan kemarahan mereka, (3). Bantuan untuk meningkatkan layanan, (4).

⁶ Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 108.

⁷ Honny Nur Afidah, "Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain dalam Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya", *Kebijakan dan Manajemen Publik*, Vol. 1 No. 1, Januari 2013, hlm. 168.

⁸ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Yogyakarta: ANDI, 2014), hlm. 468.

Alasan alturistik.⁹ Selain tujuan nasabah melakukan keluhan diatas, masih banyak sekali faktor yang dapat membuat nasabah melakukan komplain atau keluhan diantaranya yaitu: lambatnya pelayanan yang diberikan oleh karyawan seperti *customer service* dan teller, antrian nasabah yang kurang cepat berjalan karena terbatasnya jumlah karyawan bank.

Komplain pada dasarnya berhubungan degan tiga sumber utama, yakni (1) 40% masalah disebabkan oleh perusahaan, seperti kualitas produk rendah, komunikasi atau informasi yang tidak akurat dan berlebihan, harga yang terlalu mahal, dan lain-lain, (2) 20% masalah disebabkan karyawan, misalnya sikap dan perilaku kasar dan tidak sopan, dan (3) sisanya 40% berasal dari pelanggan itu sendiri, misalnya tidak teliti membaca instruksi atau petunjuk yang diberikan, ekspektasi yang berlebihan, dan lainlain. Komplain harus ditindak lanjuti dengan cepat dan dicarikan jalan keluar yang efektif. Hal ini berguna untuk mencegah timbulnya masalah yang jauh lebih besar.¹⁰

Dalam menangani permasalahan komplain, penanganan komplain yang cepat merupakan hal yang paling penting. Karena apabila komplain dari nasabah tidak ditangani dengan cepat maka nasabah akan merasa kecewa dan tidak puas dengan pelayanan penangan komplain yang diberikan oleh perusahaan hal itu dapat membuat citra perusahaan menjadi jelek dimata masyarakat. Sedangkan apabila komplain dari nasabah ditangani dengan cepat oleh perusahaan maka kemungkinan nasabah akan merasa puas dengan penanganan komplain yang

⁹ Christopher Lovelock, dkk, *Pemasaran Jasa-Persepektif Indonesia jilid 2*, (Jakarta: Erlangga, 2010), hlm. 118.

¹⁰ Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 184.

dilakukan oleh perusahaan dan hal itu dapat memungkinkan nasabah tersebut akan tetap melakukan transaksi kembali di perusahaan yang sama.

Hasil riset *Technical Assistance Research Program* menunjukkan bahwa, (1) 70-90% pelanggan yang menyampaikan komplain akan melakukan bisnis lagi dengan perusahaan yang sama apabila ia puas dengan cara penanganan komplainnya, (2) 20-70% pelanggan yang tidak puas dengan cara penanganan komplainnya tidak bakal melakukan bisnis lagi dengan perusahaan yang sama, (3) hanya 10-30% pelanggan yang memiliki masalah (tetapi tidak menyampaikan komplain atau meminta bantuan) akan melakukan bisnis lagi dengan perusahaan yang sama.¹¹

Sebuah perusahaan yang tumbuh dan berkembang pastinya tidak akan terlepas dari adanya sebuah keluhan atau komplain dari nasabah, termasuk di PT BPRS Bhakti Sumekar. PT BPRS Bhakti Sumekar adalah sebuah badan usaha milik daerah (BUMD) Kabupaten Sumenep. Bank ini didirikan pada tanggal 16 September 2002 dengan bentuk perseroan terbatas (PT), kemudian dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).¹² Bank BBS merupakan salah satu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah terbesar di Indonesia.¹³ Dalam ajang TOP BUMD 2019, BPRS Bhakti Sumekar masuk kedalam 10 besar dari 200 BUMD yang berprestasi. PT BPRS Bhakti Sumekar juga terus melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan yang baik kepada

¹¹ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 99.

¹² https://id.m.wikipedia.org/wiki/BPRS-Bhakti_Sumekar diakses pada tanggal 25 September jam 13.15.

¹³ <https://www.bhaktisumekar.co.id/v2/tentang-bbs/> diakses pada tanggal 25 September 2020 pada pukul 13.16.

nasabah, salah satunya menerapkan pelayanan ATM tanpa kartu, PT BPRS juga sedang mempersiapkan layanan QR Pay (transaksi pembayaran dengan basis rekening dengan melakukan scan QR). Hal ini dilakukan untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran kepada toko yang bekerja sama dengan bank dalam melakukan transaksi non-tunai.¹⁴

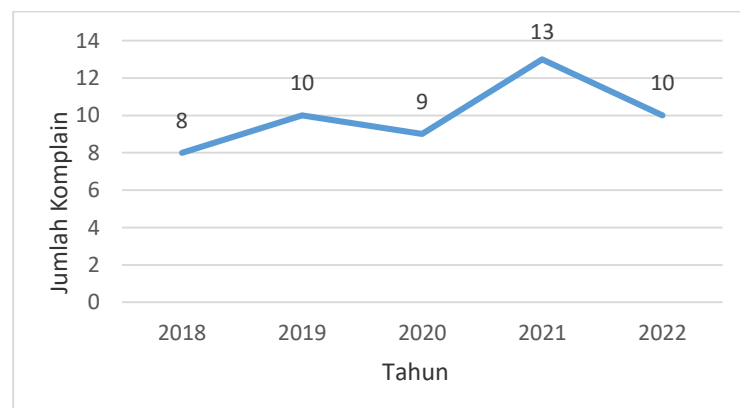
Beberapa pencapaian yang telah PT BPRS Bhakti Sumekar dapatkan diatas, pastinya juga tidak menutup kemungkinan bagi PT BPRS Bhakti Sumekar mendapatkan penilaian yang kurang baik atau komplain dari nasabah mengenai kinerja atau layanan dari PT BPRS Bhakti Sumekar itu sendiri. Kerena di lembaga keuangan manapun komplain dari nasabah itu pasti ada, begitu pula di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan yang pastinya juga memiliki bermacam-macam komplain yang disampaikan oleh nasabah.

Permasalahan komplain yang PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan terima salah satunya yaitu mengenai layanan ATM, ada beberapa komplain mengenai ATM yang disampaikan oleh nasabah yaitu seperti: terjadi eror di ATM, uang tidak keluar, pin 6 angka yang dikirim lewat sms tidak masuk (di BPRS ATM yang digunakan yaitu ATM tanpa kartu, diman passwordnya sudah ditentukan oleh pihak BPRS. Pada saat pertama mendaftar *Customer service* akan memberikan pin 3 angka pertama, dan 6 angka berikutnya akan didapatkan setelah nasabah memasukkan nomor rekening ke ATM. 6 angka tersebut dikirim lewat sms, dan 6 angka ini hanya berlaku selama 1 hari 24 jam). Sedangkan komplain mengenai produk di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang

¹⁴ <https://matamaduranews.com/yang-baru-dari-bprs-bhakti-sumekar/> diakses pada tanggal 25 September 2020 pada pukul 19.05.

Pamekasan disini produk yang sering ada keluhan atau komplain yaitu dari produk pembiayaan UMKM komplain yang diajukan nasabah yaitu mengenai lamanya pihak BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan dalam melakukan survei sedangkan pihak nasabah inginnya cepat. Jumlah komplain yang nasabah sampaikan kepada pihak PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan selama 5 tahun ada 50 komplain.¹⁵ Komplain yang disampaikan yaitu secara langsung/tatap muka kepada pihak BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

Gambar 1.1
Kurva Jumlah Komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan



Sumber: Data diolah dari hasil dokumentasi penelitian 2022

Dalam menangani keluhan dari nasabah tersebut tentunya pihak BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan pasti memiliki strategi yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan komplain yang diajukan oleh nasabah. Penangan komplain tersebut sangatlah penting bagi lembaga keuangan untuk tujuan kedepannya, karena apabila strategi penanganan komplain yang digunakan itu tepat maka nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang

¹⁵ Wawancara dengan *Customer Service* BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Pamekasan bulan Desember 2022 pukul. 08.47, di kantor PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

diberikan, juga dapat mempertahankan citra positif dari bank dan juga akan menambah loyalitas nasabah kepada bank tersebut. Begitu juga sebaliknya apabila strategi penanganan komplain yang digunakan tidak tepat maka hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dan dari rasa ketidakpuasan tersebut nasabah dapat menceritakan pengalaman yang mereka terima tentang pelayanan dari penanganan komplain tersebut kepada teman mereka yang menjadi nasabah di bank yang sama, serta kepada masyarakat yang ingin menjadi calon nasabah baru dari bank tersebut. Sehingga hal itu dapat membuat citra bank tersebut menjadi tidak baik dimata masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas penulis melakukan penelitian dengan judul “Strategi Penanganan Komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan uraian yang telah dijabarkan pada latar belakang diatas, yang menjadi fokus penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan?
2. Bagaimana penanganan komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan?
3. Bagaimana efektivitas penanganan komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian fokus penelitian tersebut maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui prosedur komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.
2. Untuk mengetahui bagaimana penanganan komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.
3. Untuk mengetahui efektivitas penanganan komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap dari hasil penelitian ini dapat berguna dan memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat memberikan kegunaan untuk meningkatkan pemahaman tentang pelaksanaan suatu penelitian, serta dapat menambah wawasan pengetahuan/ pemahaman mengenai strategi penanganan komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

2. Bagi Akademik IAIN Madura

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan dapat digunakan sebagai bahan rujukan awal bagi peneliti yang akan melakukan pengembangan terhadap penelitian yang sejenis atau sama.

3. Bagi Mahasiswa FEBI

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi acuan dan bahan referensi bagi mahasiswa dan mahasiswi FEBI, baik ketika akan melakukan penelitian selanjutnya ataupun untuk tugas-tugas lain yang berkaitan dengan strategi penanganan komplain.

4. Bagi PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan

Semoga penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber informasi untuk perkembangan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan kedepannya. Selain itu jugak dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam perbaikan penanganan komplain di BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

E. Definisi Istilah

Definisi istilah diperlukan untuk menghindari perbedaan pengertian atau kurang jelas makna.¹⁶ Untuk menghindari kesalah pahaman mengenai maksud dari judul penelitian ini, maka penulis akan menjelaskan istilah-istilah yang digunakan dalam judul penelitian ini, yaitu:

1. Strategi

Strategi adalah proses pembuatan suatu rencana yang dilakukan oleh perusahaan untuk menyelesaikan permasalahan yang di sampaikan oleh pelanggan.

¹⁶ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah.*, hlm. 12.

2. Penanganan Komplain

Penanganan komplain adalah suatu langkah yang diambil oleh perusahaan untuk memberikan penjelasan, solusi, dan juga pemahaman kepada nasabah yang merasa kecewa akibat dari kegagalan jasa yang telah diterimanya, sehingga pelanggan yang kecewa dapat di minimalisir agar tidak menyampaikan suatu hal yang negatif tentang perusahaan kepada orang lain secara langsung maupun melalui media sosial dan perusahaan juga tetap dapat mempertahankan citra positifnya dimata masyarakat.

F. Kajian Terdahulu

Tujuan kajian penelitian terdahulu adalah untuk memberikan kerangka kajian empiris dari kerangka kajian teoritis bagi permasalahan sebagai dasar untuk mengadakan pendekatan terhadap masalah yang dihadapi, serta dipergunakan sebagai pedoman dalam pemecahan masalah. Sebagai acuan dari penelitian ini, penulis mengambil beberapa studi terdahulu yaitu:

1. Fitri Nurhidayati dan Fitrotun Niswah, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Surabaya dengan judul “Strategi Penanganan Keluhan Layanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tandes Surabaya.” Hasil Penelitian menunjukkan bahwa PT Bank Tabungan Negara Cabang Tandes Surabaya telah melakukan beberapa strategi yaitu, empati terhadap pelanggan yang marah dengan sikap

ramah, menanyakan permasalahan yang dialami, serta tetap tenang dalam menghadapi nasabah yang komplain.¹⁷

2. Zhara Hafizha, Khairina Tambunan, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatra Utara, dengan judul “Strategi *Customer Service* dalam Manajemen Komplain Automatic Teller Machine (ATM) pada Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan” hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* berperan penting dalam mengelola keluhan dari pelanggan karena *customer service* merupakan jembatan antara pelanggan dengan pihak yang nantinya akan menyelesaikan masalah tersebut. Strategi yang dilakukan *customer service* dalam menangani keluhan nasabah terkait *Automatic Teller Machine (ATM)* di Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan dilakukan sesuai standar yaitu mengawali layanan dengan memberikan sapaan terlebih dahulu, verifikasi data berupa KTP, memberikan solusi kepada nasabah, kemudian mengarahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah, dan menginput pengaduan di sistem pengaduan nasabah (SPN) kemudian mengakhiri layanan.¹⁸
3. Nurul Fuada, Elsi Susanti, Sisca Oktarini, Fakultas Kesehatan UM Sumbar, dengan judul “Gambaran Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok” hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan pelanggan yang terjadi di RSUD M. Natsir Solok seperti

¹⁷ Fitri Nurhidayati dan Fitrotun Niswah, Strategi Penanganan Keluhan Layanan ATM (Anjungan Tunai Mandiri) di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tandes Surabaya, *Kajian Manajemen Pelayanan*, Vol.01 No.01 2016, hlm. 1.

¹⁸ Zhara Hafizha, Khairina Tambunan, Strategi *Customer Service* dalam Manajemen Komplain *Automatic Teller Mechine (ATM)* pada Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan, *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)* Vol. 2 No. 1 2022, hlm. 952.

petugas yang kurang sopan, antrian yang lama, ukuran ruang pendaftaran yang kecil dan AC yang tidak berfungsi. Untuk menyampaikan keluhan, pelanggan dapat menyampaikan keluhan secara lisan, dan secara tulisan. Prosedur pelaksanaan penanganan keluhan pelanggan yang dilakukan RSUD M. Natsir Solok yaitu petugas mendengarkan keluhan, mencatat keluhan, kasubag umum melakukan telaah awal, keluhan didistribusikan ke unit terkait, unit terkait, menyampaikan tanggapan ke kasubag umum untuk dilakukan telaah akhir oleh kabag tata usaha, hasil penanganan keluhan disampaikan kembali oleh kasubag umum ke unit pengaduan untuk disampaikan ke pelapor.¹⁹

Jadi, dari ketiga jurnal diatas peneliti dapat menemukan persamaan dan perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang peneliti teliti yaitu:

1. Persamaan: dari ketiga jurnal diatas dapat di lihat persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang peneliti teliti, yaitu dari ketiganya sama-sama membahas mengenai penanganan keluhan/komplain dan dari metode penelitian yang digunakan yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif.
2. Dari Segi Perbedaannya yaitu dapat dilihat dari:
 - a. Dari segi perbedaannya, yang pertama dapat dilihat dari tempat penelitiannya, pada penelitian terdahulu tempat penelitiannya yaitu di PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tandes Surabaya, di Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan, dan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir

¹⁹ Nurul Fuada, Elsi Susanti, Sisca Oktarini, Gambaran Pelaksanaan Penanganan Keluhan Pelanggan di Rumah Sakit Umum Daerah M. Natsir Solok, *Jurnal Menara Medika* Vol. 4 No. 2 Maret 2022, hlm. 237.

Solok. Sedangkan tempat penelitian yang penulis teliti untuk penelitian ini yaitu di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

b. Perbedaan yang kedua dapat dilihat:

1) Dari jurnal yang pertama dan kedua letak perbedaan penelitian ini dengan yang penulis teliti yaitu pada penelitian ini hanya membahas mengenai strategi yang digunakan dalam penanganan keluhan pada layanan ATM, sedangkan penulis tidak hanya membahas mengenai strategi penanganan komplain pada layanan ATM saja tetapi peneliti juga membahas mengenai prosedur nasabah dalam menyampaikan komplain, dan penanganan komplainnya, serta efektivitas dari penanganan komplain yang telah dilakukan oleh PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

2) Letak perbedaan dari jurnal yang ke tiga dengan yang sedang penulis teliti yaitu penelitian ini hanya membahas mengenai prosedur dalam penanganan komplainnya saja, sedangkan penulis tidak hanya meneliti mengenai penanganan komplainnya saja tetapi peneliti juga membahas mengenai prosedur penyampaian komplainnya untuk nasabah yang akan menyampaikan komplain ke PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, dan juga mengenai efektivitas dari penanganan komplain yang telah dilakukan oleh PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.