

BAB IV

PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN, DAN PEMBAHASAN

A. Paparan Data

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

a. Sejarah Berdirinya PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan

Dalam rangka meningkatkan dan mendayagunakan potensi ekonomi daerah untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), Pemerintah Kabupaten Sumenep sangat memerlukan peran lembaga keuangan yang diharapkan dapat memenuhi tujuan tersebut. Dimana pada gilirannya lembaga keuangan tersebut diharapkan dapat meningkatkan dan mendayagunakan perekonomian daerah guna mencapai kesejahteraan masyarakat daerah secara merata. Bentuk lembaga keuangan yang sesuai dengan kondisi daerah Sumenep yang sangat ideal adalah Lembaga Keuangan Mikro, dalam hal ini adalah Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS).

Pemerintah Kabupaten Sumenep melakukan akuisisi Bank Perkreditan Rakyat yang berdomisili di Sidoarjo yaitu PT. BPR Dana Merapi untuk kemudian direlokasi ke Kabupaten Sumenep. Untuk melakukan akuisisi terhadap PT. BPR Dana Merapi, Pemerintah Kabupaten Sumenep membuat *Memorandum of Understanding (MOU)* dan Surat Perjanjian Kerja Sama Pendirian Bank Perkreditan Rakyat Syari'ah (BPRS) di Kabupaten Sumenep Nomor 910/608b/435.304/200-1011/BMI/PKS/XII/2001 yang ditandatangani oleh Bupati

Sumenep dan PT Bank Syari'ah Muamalat Indonesia, Tbk pada tanggal 27 Desember 2001.¹

Dalam perkembangannya PT. BPR Dana Merapi telah mengalami perubahan nama menjadi PT. BPR Bhakti Sumekar dengan akte Nomor 24 tanggal 16 September 2002 oleh Notaris Kurniawan Surjanto, SH. Notaris di Sidoarjo dan persetujuan Bank Indonesia no. 04/8/KEP/PBI/sb/2002 tanggal 11 Nopember 2003. Pemerintah Kabupaten Sumenep telah mengesahkan dalam sebuah Peraturan Daerah (PERDA) Nomor 6 Tahun 2003 Tanggal 31-07-2003 tentang pendirian PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Bhakti Sumekar.

Pada tahun 2000-an PT. BPRS Bhakti Sumekar mulai melebarkan sayap bisnisnya di pulau garam Madura dengan mendirikan kantor cabang di Sumenep dan Pamekasan. PT BPRS Bhakti Sumekar membuka kantor cabang di Kabupaten Pamekasan, tujuannya yaitu untuk meningkatkan usaha bank sebagai usaha intermediasi dan pelayanan perbankan dengan sistem syariah serta untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, karena kehadiran BPRS tidak lain untuk memberikan penawaran dalam rangka membantu masyarakat. Pembukaan kantor cabang BPRS Bhakti Sumekar di Pamekasan ini dilakukan pada tahun 2006, yang beralamat di Jalan Masigit No.3, Pamekasan. Lokasi kantor PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan berada di pusat Kota Pamekasan yaitu disebalah utara Masjid Agung Asy-Syuhada dan berdekatan dengan alun-alun Kota Pamekasan. Kantor cabang dari BPRS Bhakti Sumekar ini di resmikan langsung oleh Bupati Sumenep yaitu KH. Moh. Ramdhan

¹ Diakses dari <https://bhaktisumekar.co.id/>, pada tanggal 06 Oktober 2022 pukul 07.58.

Siraj, SE.MM di Kabupaten Pamekasan pada tanggal 19-07-2006. PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan beroperasi dengan kegiatan operasionalnya yaitu meliputi kegiatan mengumpulkan dana dari masyarakat dan menyalurkan dana tersebut pada dunia usaha.²

b. Visi dan Misi PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan

1) Visi

Terwujudnya masyarakat yang makin sejahtera dengan dilandasi nilai nilai agama dan budaya.

2) Misi:

- a) Intermediasi antar pelaku ekonomi yang berlebih denganyang kurang ,dalampermodalan berdasar syariah.
- b) Membantu melaksanakan pemberdayaan pengusaha ekonomi kecil dan menengah.
- c) Mengupayakan peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

c. Produk dan Layanan PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan

1) Simpanan

- a) Tabungan Barokah, adalah jenis tabungan yang berfungsi sebagai sarana simpanan dana masyarakat untuk hari esok dengan akad *wadi'ah yad dhamanah* dengan setoran awal pembukaan rekening

² Diakses dari <https://sumenepkab.go.id/berita/baca/bupati-sumenep-resmikan-bprs-di-kabupaten-pamekasan>, pada tanggal 05 Juni 2023 pukul. 07.33.

- hanya Rp. 10.000. tabungan ini didukung oleh layanan antar jemput, *BBS Mobile*, ATM BBS (*ATM Cardless*).
- b) Tabungan Qurban, merupakan tabungan yang ditujukan untuk menyimpan dana qur'ban di hari raya Idul Adha secara terencana dengan keuntungan bagi hasil yang sesuai dengan syari'ah Islam.
 - c) TAHARA (Tabungan Hari Raya), merupakan simpanan yang ditujukan untuk menyimpan dana di hari raya Idul Fitri dengan lebih dini dan terencana
 - d) Simpel (Simpanan Pelajar), merupakan jenis tabungan yang diperuntukkan kepada para pelajar setoran awal mulai dari Rp. 1000. Tabungan ini di dukung oleh layanan antar jemput dan mobil kas keliling.
 - e) Deposito Mudharabah, merupakan investasi dana masyarakat dalam bentuk deposito rupiah dengan akad *mudharabah mutlaqah* yaitu investasi dana dengan sistem bagi hasil yang sesuai dengan syariah Islam dengan nilai nominal deposito minimum Rp. 1.000.000 serta jangka waktu simpanan 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.

2) Pembiayaan

- a) Pembiayaan Serba Guna: Pembiayaan bagi pegawai negeri atau swasta dengan penghasilan tetap yang dapat digunakan sebagai modal usaha ataupun keperluan lainnya.

- b) Pembiayaan Pensiunan: Pembiayaan bagi pensiunan pegawai negeri dengan penghasilan tetap yang dapat digunakan sebagai modal usaha ataupun keperluan lainnya.
- c) Pembiayaan Elektronik: Pembiayaan untuk memiliki berbagai peralatan elektronik yang dapat menunjang aktivitas kerja, belajar, maupun sebagai sarana hiburan sehari-hari.
- d) Pembiayaan KPR Syariah: Pembiayaan untuk memiliki rumah yang layak dihuni.
- e) Pembiayaan Sepeda Motor: Pembiayaan untuk memiliki sepeda motor sebagai sarana transportasi usaha atau kegiatan lainnya.
- f) Pembiayaan Kepemilikan Emas: Pembiayaan untuk memiliki emas batangan atau emas perhiasan.
- g) Pembiayaan Sadar Bersih: Pembiayaan yang ditujukan khusus untuk pembangunan atau perbaikan fasilitas sanitasi dan air bersih.
- h) Pembiayaan UKM Syariah: pembiayaan bagi usaha mikro, kecil, dan menengah untuk digunakan sebagai modal usaha.
- i) Gadai Emas (Ar-Rahn): Pinjaman dana dalam jangka pendek sebagai modal kerja usaha atau untuk memenuhi kebutuhan dengan jaminan emas.

3) *E-Banking*

- a) ATM BBS, anjungan tunai mandiri bank BBS yang melayani kebutuhan dan tunai kapan saja bagi para nasabahnya. Jenis ATM di BPRS Bhakti Sumekar ini adalah ATM *Cardless*, yaitu ATM tanpa

kartu yang menjadikan proses tarik tunai menjadi lebih mudah dan praktis. Layanan ATM *Cardless* diperuntukkan kepada nasabah tabungan barokah. Agar dapat menggunakan ATM ini, nasabah harus mendaftarkan nomor *handphonenya* ke *customer service*. Jumlah PIN pada ATM ini sebanyak 9 (sembilan) angka. Dimana 3 (tiga) angka awal pada PIN ini didapatkan pada saat nasabah mendaftarkan diri sebagai pengguna ATM dan tiga angka ini bersifat permanen sedangkan 6 (enam) angka lainnya diperoleh nanti pada saat nasabah telah menginput nomor rekeningnya pada mesin ATM dan bersifat *non-permanen* (berlaku 24 jam).³

- b) BBS *Mobile*, merupakan aplikasi berbasis *smartphone android* yang dihadirkan untuk mempermudah nasabah bertransaksi kapan saja dan dimana saja. Dengan BBS *Mobile* nasabah dapat melakukan cek saldo tabungan, cek mutasi tabungan, transfer antar rekening Bank BBS, dan transfer antar bank di seluruh Indonesia.
- c) Setrik, merupakan layanan setor tarik dana tabungan yang dilakukan oleh agen Setrik dimana saja dan kapan saja. Melalui agen Setrik, nasabah dapat melakukan cek saldo tabungan dan cek mutasi tabungan.

³ 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.

d. Deskripsi Jabatan (Job Description)

Berikut ini adalah tugas, wewenang, dan tanggung jawab dari masing-masing bagian/defisi dalam struktur organisasi PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:⁴

1) Pimpinan Cabang

- a) Merencanakan dan menetapkan kebijakan operasional perusahaan.
- b) Mengarahkan dan mengendalikan kebijakan terhadap karyawan, sarana dan prasarana kerja demi kelancaran usaha.
- c) Mengoordinasikan, merancang dan memberikan persetujuan penyusunan rencana kerja serta anggaran perusahaan di unit kerjanya
- d) Memastikan dan mengarahkan adanya peningkatan produk serta pelayanan kepada nasabah.
- e) Melaksanakan fungsi Sistem Teknologi Informasi dan menyusun laporan kegiatan usaha secara berkala.

2) AO (account officer) bagian Lending (menyalurkan dana)

- a) Memasarkan dan mempromosikan produk pembiayaan kepada nasabah atau calon nasabah.
- b) Mencari nasabah untuk melakukan transaksi pada produk pembiayaan.
- c) Bertanggung jawab terhadap pencapaian target lending pembiayaan yang telah ditentukan oleh perusahaan.

⁴ Arsip Company Profil BPRS Bhakti Sumekar

- d) Melakukan analisa kelayakan terhadap nasabah pada produk pembiayaan.

3) Teller

- a) Melakukan kegiatan administrasi perusahaan.
- b) Melayani nasabah terkait dengan slip perusahaan (penarikan, penyetoran, perpanjangan, dan lain-lain).
- c) Memberikan layanan informasi kepada nasabah ketika melakukan transaksi tabungan, deposito dan lain sebagainya.
- d) Melakukan kegiatan administrasi.
- e) Mencatat setiap transaksi penyetoran maupun pengeluaran pada Buku Besar setiap harinya.

4) CS (customer service)

- a) Memberikan informasi dan pelayanan jasa Bank kepada nasabah khususnya pada produk simpanan (tabungan dan deposito).
- b) Pusat informasi dan pemecahan masalah untuk setiap nasabah baik simpanan maupun pembiayaan.
- c) Melakukan administrasi pembukuan atas transaksi untuk Bank maupun untuk nasabah khususnya produk simpanan.

5) Satpam

- a) Melakukan penjagaan di pos-pos yang sudah disediakan seperti didepan pintu masuk perusahaan untuk meminimalisir tindak kejahatan oleh pihak eksternal.

- b) Membantu karyawan melayani nasabah di saat jam kantor dengan memberikan informasi singkat sesuai dengan kebutuhan nasabah terkait dengan transaksi yang akan dilakukan.

6) Sopir (Driver)

- a) Mempersiapkan alat dan bahan yang dibutuhkan untuk melaksanakan tugas sebagai sopir.
- b) Melakukan pengecekan terhadap kendaraan dinas sebelum dipakai.
- c) Mengemudikan kendaraan dinas sesuai dengan perintah pimpinan.

7) OB (Office Boy)

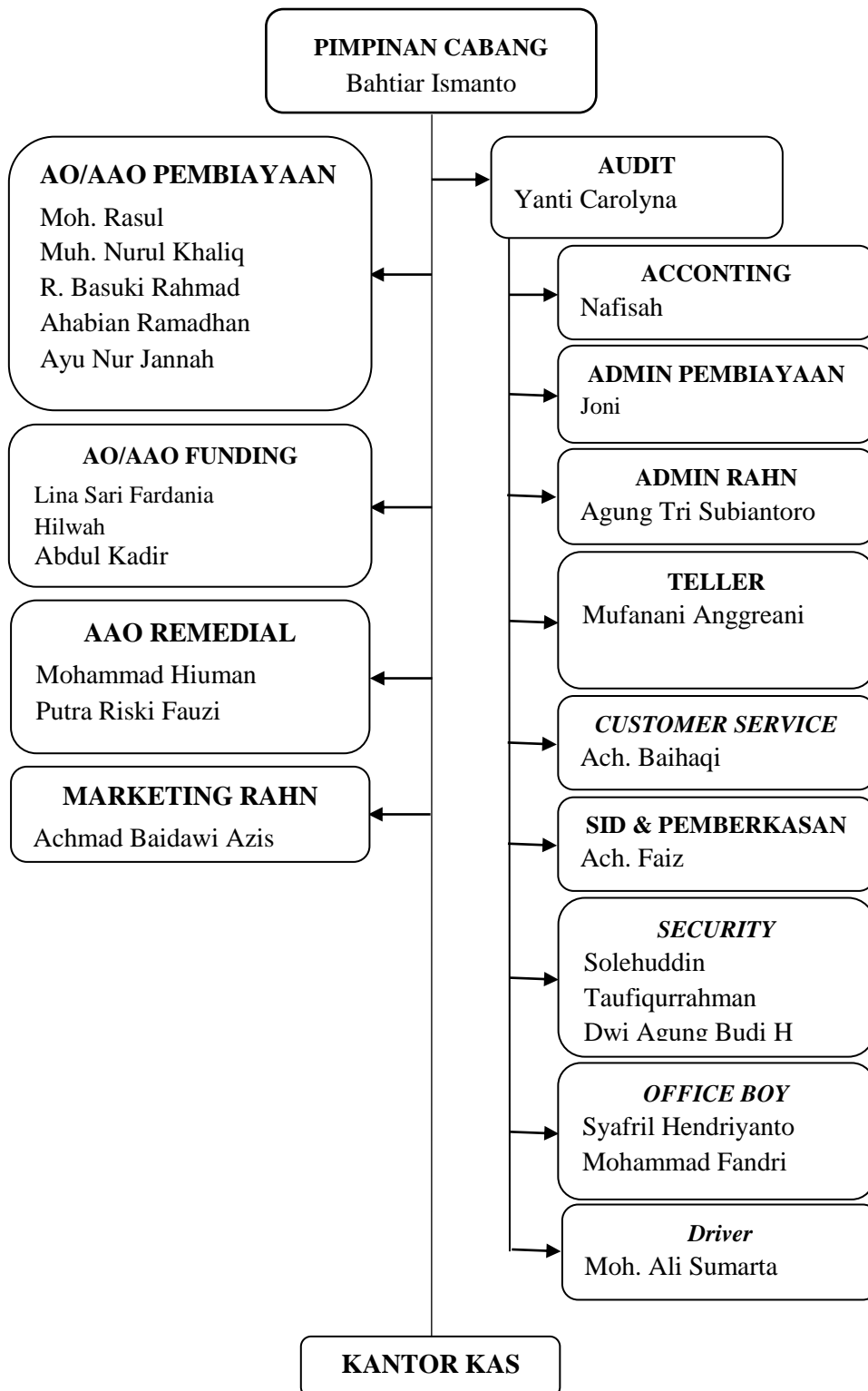
- a) Membersihkan dan merapikan peralatan kantor, meja, kursi dan perlengkapan lainnya.
- b) Menyediakan minuman untuk pimpinan dan karyawan.
- c) Mengirim atau mengambil dokumen antar divis.

8) Penjaga Malam

- a) Melakukan pengecekan area sekitar kantor pada malam hari, untuk memastikan keamanan kantor.
- b) Menyalakan dan mematikan lampu setelah jaga malam.
- c) Mengecek dan mengunci pagar kantor.

e. Struktur Organisasi PT BPRS Bhakti Sumekar

Gambar 4.1
Struktur PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan



Sumber: Data dokumentasi PT BPRS Bhakti Sumekar KCM Pamekasan

2. Data Lapangan

a. Prosedur Komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan

Data dari hasil penelitian yang peneliti peroleh tentang strategi penanganan komplain khususnya dalam penelitian ini adalah hasil wawancara mendalam dengan teknik wawancara terstruktur, observasi dan dokumentasi

Menurut hasil penelitian ini, peneliti memaparkan data-data terkait permasalahan komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan. Berdasarkan hasil observasi di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, peneliti mengamati bahwa untuk permasalahan komplain nasabah disediakan nomor layanan pengaduan yang di tempelkan di bagian pintu masuk bank. Peneliti juga mengamati bahwa di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan tidak terdapat poster yang ditempelkan di pintu depan maupun di dinding sebagai bentuk informasi kepada nasabah mengenai prosedur untuk penyampaian komplain baik secara langsung maupun melalui nomor layanan pengaduan, BPRS bhakti sumekar hanya menyediakan pemberitahuan mengenai prosedur komplain tersebut di web BPRS Bhakti Sumekar sehingga nasabah tidak banyak yang mengetahui mengenai adanya prosedur dan persyaratan apa saja yang dibutuhkan untuk menyampaikan komplain.⁵

Kemudian peneliti juga menemukan fakta dilapangan bahwa dalam menangani atau melayani nasabah, *customer service* bersikap tenang, cepat

⁵ Observasi, 8 Desember 2022

tanggap dan selalu mengutamakan kenyamanan nasabah dalam pelayanan. *Customer service* juga selalu memberika perhatian lebih kepada nasabah yang datang, dengan cara mendengarkan sambil melakukan kontak mata yang intens ketikan nasabah sedang menyampaikan permintaannya atau keluhannya. Hal itu tidak hanya dilakukan oleh *Customer service* saja tetapi semua pegawai melakukan hal yang sama kepada setiap nasabah.⁶

Dalam melalukan pelayanan BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah mulai dari sumeber daya manusianya maupun sarana dan prasarananya. Untuk memberikan kenyamanan kepada nasabah pada saat sedang menunggu antrian, BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan memberika tempat duduk yang nyaman dan ruangan yang ber AC. Sedangkan untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan juga menyediakan fasilitas ATM cardless dan BBSmobile.⁷ Meskipun telah memeberikan pelayanan yang terbaik serta memberikan sarana dan prasarana yang baik juga dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi nasabah tetap saja PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan masih mendapat kan komplain dari nasabah.

Hal itu bisa dilihat dari hasil tanya jawab yang peneliti dapatkan dari pihak informan yaitu Bapak Baihaqi *customer service*, Komplain yang pernah nasabah sampaikan kepada PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan yaitu:

⁶ Observasi, 8 Desember 2022

⁷ Observasi, 8 Desember 2022

“Disini yang komplain itu mengenai masalah ATM seperti transfer tidak masuk tetapi saldo terpotong, melakukan penarikan di ATM saldo terpotong tetapi uang tidak keluar, terus juga mengenai pin 6 angka yang dikirim lewat sms itu kadang nasabah tidak menerima sms itu. Ada jugak komplain mengenai nasabah membeli pulsa melalui BBSmobile saldonya terpotong tetapi pulsa tidak masuk, mengenai transfer melalui BBSmobile yang kasusnya sama seperti di ATM tadi transfernya tidak masuk tetapi saldonya terpotong, mengenai keterlambatan marketing dalam melakukan survei, dan ada juga nasabah yang komplain mengenai masalah bagi hasil untuk depositonya karena bagi hasil untuk bulan ini tidak sama dengan bulan kemarin. Kebanyakan itu komplain mengenai ATM yang nasabah sering sampaikan kesini ”.⁸

Selain menjelaskan mengenai permasalahan komplain yang nasabah sampaikan kepada PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, *customer service* juga menunjukkan formulir pengaduan nasabah yang *customer service* tunjukkan pada peneliti waktu itu mengenai kasus pembelian pulsa melalui BBSmobile saldonya terpotong tetapi pulsa tidak masuk, tidak hanya menunjukkan tetapi *customer service* juga menjelaskan kepada peneliti mengenai apa saja yang perlu diisi serta dokumen yang perlu dilampirkan itu apa saja.

Ibu Ayu Nur Jannah selaku AO Landing juga menyampaikan:

“Komplain itu kebanyakan mengenai layanan di ATM seperti saat nasabah melakukan penarikan di ATM saldo terpotong tetapi uang tidak keluar, terus ada juga nasabah yang mengambil uang di ATM tapi uangnya kurang selembat. Kalau BBSmobile itu mengenai nasabah melakukan pengisian pulsa lewat BBSmobile saldonya terpotong tetapi pulsananya gak masuk ada juga mengenai nasabah yang gagal transfer saldo terpotong tetapi uang tidak sampai ke rekening tujuan dan juga ada komplain dari nasabah yang merasa lama disurvei padahal berkasnya itu baru masuk dan nasabah itu kadang mengajukan komplainnya pada akhir bulan sedangkan akhir bulan kami tida bisa melakukan survei, jadi mungkin ada sedikit miskomunikasi antara nasabah dengan yang ngasi berkas. Tapi komplain yang paling

⁸ Wawancara langsung dengan Bapak Baihaqi selaku *customer service* di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 8 Desember 2022, pukul 08.47, di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

banyak keluhan itu mengenai ATM error sama berkas itu mungkin karena miskomunikasi”.⁹

Hal yang sama juga disampaikan oleh bapak Taufik selaku *security* yang mengatakan:

“Kalau masalah komplain disini itu macem-macem tapi kebanyakan itu nasabah komplain mengenai layanan ATM yang mengalami trouble dan itu sering terjadi pada saat bank sedang libur, jadi nasabah yang ingin melakukan transaksi di ATM itu tidak bisa, mau ke ATM yang lain tempatnya terlalu jauh karena untuk ATM BBS ini di Pamekasan itu hanya ada dua, satu disini dan satu lagi di waru dan jika nasabah mau ke teller pun juga gak bisa karna sedang libur, dulu juga ada komplain mengenai nomor antrian karena disini dulu tidak ada nomor antrian tapi sekarang sudah ada”.¹⁰

Ibu Mufanani Anggreani selaku *Teller* juga menyampaikan:

“Permasalahan komplain yang pernah nasabah sampaikan kepada saya itu kebanyakan mengenai ATM trouble dan juga mengenai permasalahan pelunasan karena kan urusan pelunasan itu pastiya pembayarannya di teller, itu nasabah ada yang merasa nominalnya besar. Untuk saat ini hanya komplain mengenai permasalahan itu yang pernah saya terima kalau mengenai pelayanan atau sikap karyawan alhamdulillah belum pernah menerima komplain seperti itu karena kalau dalam melaksanakan tugas saya sebagai *teller* itu kan diutamakan pelayanan yang utama itu senyum, sapa, salam. Kalau *tellernya* jutek biasanya kan ada omongankan, gak tau ya kalau di luar cuma selama kita berhadapan langsung dengan nasabah itu tidak ada”.¹¹

Dapat disimpulkan dari hasil pemaparan keempat narasumber diatas bahwa komplain yang diterima oleh PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan itu bermacam-macam mulai dari permasalahan layanan ATM seperti melakukan penarikan di ATM uang tidak keluar tetapi saldo terpotong atau uang

⁹ Wawancara dengan Ibu Ayu Nur Jannah selaku AO Landing di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 8 Desember 2022, pukul 08.00, di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

¹⁰ Wawancara langsung dengan Bapak Taufik selaku *security* di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 20 Desember 2022, pukul 09.35, di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

¹¹ Wawancara langsung dengan ibu Mufanani Anggreani selaku *Teller* di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 20 Desember 2022, pukul 09.21, di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

keluar tetapi kurang selebar, nasabah melakukan transfer melalui ATM dan BBSmobile saldonya terpotong tetapi uangnya tidak sampai ke rekening tujuan, melakukan pembelian pulsa melalui BBSmobile saldo terpotong tetapi pulsa tidak masuk, nasabah tidak menerima pin 6 angka yang dikirim lewat sms pada saat akan melakukan transaksi di ATM, nasabah yang komplain masalah bagi hasil untuk deposito, nasabah yang komplain mengenai merasa lama untuk di survei, mengenai nomor antrian, mengenai masalah pelunasan yang dirasa nominalnya besar oleh nasabah. Dari semua permasalahan komplain diatas yang sering nasabah sampaikan kepada PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan itu kebanyakan mengenai masalah ATM.

Selain permasalahan komplain yang sangat bermacam-macam yang diterima oleh setiap lembaga, pihak lembaga juga harus menyediakan media bagi nasabah untuk menyampaikan komplain. Dalam menyampaikan komplain ke PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan menurut Bapak Baihaqi selaku *customer service* nasabah bisa melalui 2 cara yaitu:

“Untuk menyampaikan komplain nasabah itu bisa datang langsung kesini menemui saya, juga bisa melalui nomor layanan pengaduan 0877-6760-0700 untuk nomor layanan pengaduan ini pusat langsung yang akan menerima komplainnya, karena nomor pengaduan itu langsung terhubung kepusat bukan kantor cabang. Disini nasabah lebih sering menyampaikan komplainnya itu ya langsung datang kesini menemui saya, karena nasabah itu kan pasti ingginnya langsung mendapatkan jawaban yang jelas dari pihak bank seperti itu.”¹²

Ibu Ayu Nur Jannah sebagai AO Landing juga menyampaikan:

“Komplain bisa nasabah sampaikan melalui WA atau sms ke nomor 0877-6760-0700 dan juga bisa disampaikan langsung ke bank. Nasabah itu kalau

¹² Wawancara dengan Bapak Baihaqi selaku *customer service* di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 8 Desember 2022.

disini sering menyampaikan komplainnya itu secara langsung kalau melalui nomor layanan pengaduan itu jarang karena biasanya nasabah kalau menyampaikan komplain lewat nomor itu ya hanya mengenai kurang puas seperti itu.”¹³

Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Mufanani Anggreani selaku

Teller yaitu sebagai berikut:

“Nasabah itu bisa datang langsung kesini dan menyampaikan komplainnya ke cs/ petugas layanan bank, bisa juga melalui wa nomor layanan pengaduan 0877-6760-0700. Kebanyakan kalau komplain kesini nasabah itu datang langsung.”¹⁴

Selaras dengan pernyataan diatas Bapak Taufik selaku *security* juga menyampaikan bahwa:

“Kebanyakan nasabah yang komplain kesini itu datang langsung ke bank, jika *customer service* sedang tidak melayani nasabah saya akan mengarahkan nasabah langsung ke meja *customer service* tapi jika cs sedang melayani nasabah saya akan meminta nasabah tersebut untuk duduk sambil menunggu giliran untuk dilayani oleh cs, nasabah juga bisa komplain lewat wa tapi kalau lewat wa itu jarang dan itu nanti pusat langsung yang terima komplainnya.”¹⁵

Dari hasil wawancara dengan ke empat narasumber diatas maka dapat peneliti tarik kesimpulan bahwasannya di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan dalam hal penyampaian komplain itu bisa melalui 2 cara, cara yang pertama yaitu nasabah bisa secara langsung datang ke kantor PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan dan cara yang kedua yaitu dengan melalui nomor layanan pengaduan 0877-6760-0700 nomor layanan pengaduan ini bisa nasabah gunakan melalui media whatsapp/ sms dan nomor

¹³ Wawancara dengan Ibu Ayu Nur Jannah selaku AO Landing di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 8 Desember 2022.

¹⁴ Wawancara langsung dengan ibu Mufanani Anggreani selaku *Teller* di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 20 Desember 2022.

¹⁵ Wawancara langsung dengan Bapak Taufik selaku *security* di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 20 Desember 2022.

layanan pengaduan ini diterimanya langsung oleh pihak pusat bukan kantor cabang. Dari kedua media yang digunakan oleh PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan untuk nasabah yang akan menyampaikan komplain media yang paling sering digunakan oleh nasabah yaitu, nasabah langsung datang ke kantor PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan untuk menyampaikan komplainnya.

Setelah nasabah mengetahui mengenai media yang bisa digunakan untuk menyampaikan komplainnya kepada PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, maka nasabah juga perlu mengetahui mengenai prosedur atau langkah-langkah yang harus nasabah lakukan pada saat menyampaikan komplain dan juga persyaratan apa saja yang perlu nasabah bawa pada saat akan menyampaikan komplain. Berdasarkan hasil tanya jawab peneliti dengan *customer service* langkah-langkah dan persyaratannya adalah sebagai berikut:

“Jika nasabah mau menyampaikan komplain secara langsung maka nasabah datang kesini dan menemui saya, jika berkaitan dengan masalah transaksi keuangan saya akan meminta KTP, buku tabungan, dan bukti trasaksi, lalu saya meminta nasabah untuk mengisi formulir pengaduan dan memintanya untuk menandatangani, setelah selesai saya akan menyampaikan mengenai waktu penyelesaian pengaduannya. Kalau melalui wa itu kan pihak pusat yang nerima tapi itu nantik nasabah akan ditanyakan tentang identitasnya seperti nama sama alamatnya, terus permasalahan komplainnya seperti itu, lalu nantik pihak pusat itu akan memberitahu kesini kalau ada komplain dari nasabah atas nama ini menyampaikan komplain melalu nomor layanan pengaduan mengenai permasalahan ini seperti itu.”¹⁶

Ibu ayu Nur Jannah selaku AO Landing juga menyampaikan bahwa:

“Kalau melalui WA langkah-langkahnya nantik biasanya ketika ada komplain lewat WA itu diterima dipihak pusat kemudian pusat itu

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Baihaqi selaku *customer service* di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 8 Desember 2022.

menindaklanjuti kepada pimpinan cabangnya, pimpinan cabang kemudian menindaklanjuti kepada objek yang di komplain. Kalau komplain secara langsung maka nasabah bisa langsung mendatangi bank dan menemui cs/petugas layanan nasabah dan nggak harus ada berkas karena kan menyampaikannya secara lisan jadi disampaikan aja baik itu kebagian *frontliner* misalkan kebetulan disini hanya ada *teller* ya komplain aja langsung ke *teller* nantik baru *teller* akan menindak lanjuti, tetapi jika berkaitan dengan masalah transaksi di ATM, BBSmobile pokonya mengenai sistem keuang itu *customer service* yang akan menangani dan nantik nasabah akan diminta untuk mengisi formuir dan melampirkan KTP, buku tabungan, bukti transaksinya.”¹⁷

Dari penjelasan kedua narasumber diatas bisa disimpulkan bahwa langkah-langkah dalam menyampaikan keluhan di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan itu jika komplain disampaikan secara langsung ke kantor PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan maka nasabah nantik akan disambut oleh *scurity* dan nasabah akan diarahkan langsung kebagian *customer service* apabila cs sedang tidak melayani nasabah, tetapi apabila cs sedang melayani nasabah maka *scurity* akan meminta nasabah untuk menunggu sebentar. setelah cs selesai melakukan pelayanan maka nasabah tersebut bisa langsung menemui cs/petugas layanan nasabah, jika komplain yang nasabah akan sampaikan berkaitan dengan sistem keuangan maka nasabah akan diminta KTP, buku tabungan dan bukti transaksinya, lalu nasabah akan diminta untuk mengisi dan menandatangani formulir pengaduan, setelah itu nasabah akan diberitahu untuk waktu penyelesaian komplainnya. Jika komplain yang disampaikan lewat nomor layanan pengaduan langkah-langkahnya itu nantik pihak pusat akan menanyakan mengenai identitas nasabah seperti nama dan alamat lalu nasabah bisa menyampaikan keluhannya setelah itu pihak pusat akan

¹⁷ Wawancara dengan Ibu Ayu Nur Jannah selaku AO Landing di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 8 Desember 2022.

menghubungi pimpinan cabang untuk memberitahu bahwa ada nasabah atas nama ini menyampaikan komplain terkait masalah ini, lalu nantik pimpinan cabang akan menindak lanjuti kepada objek yang dikomplainkan oleh nasabah.

Mengenai prosedur penyampaian komplain tidak semua nasabah bisa mengetahui mengenai tatacara penyampiannya ada beberapa nasabah yang pasti belum mengetahui mengenai prosedur komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

Menurut pemamparan dari Bapak Baihaqi selaku *customer service* mengatakan:

“Untuk prosedur komplain ini nasabah bisa mengetahuinya dengan melihatnya di website BPRS Bhakti Sumekar, terus nasabah tinggal buka dibagian e-Banking lalu pilih ATM BBS disitu sudah ada mengenai tata cara pengaduan, lalu nasabah juga bisa melihat di pintu masuk disini ada ditempel dibagian pintu mengenai nomor layanan pengaduan.”¹⁸

Ibu Ayu Nur Jannah selaku AO Landing juga menyampaikan:

“Kalau mengenai penyampaian komplain itu nasabah bisa melihat dibagian kaca depan itu ada mengenai nomor layanan pengaduan, lalu untuk langkah-langkahnya nasabah bisa melihat di websitenya BPRS Bhakti Sumekar <https://www.bhaktisumekar.co.id>.”¹⁹

Dari hasil pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa nasabah bisa mengetahui mengenai prosedur penyampaian komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan yaitu dengan melihat dari website BPRS Bhakti Sumekar yaitu <https://www.bhaktisumekar.co.id> lalu nasabah bisa membuka bagian e-Banking lalu pilih ATM BBS disana sudah dijelaskan dengan lengkap mengenai cara penyampiannya, dokumen yang dibutuhkan, dan waktu

¹⁸ Wawancara dengan Bapak Baihaqi selaku *customer service* di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 8 Desember 2022.

¹⁹ Wawancara dengan Ibu Ayu Nur Jannah selaku AO Landing di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 8 Desember 2022.

penyelesaiannya. Meskipun komplain yang nasabah sampaikan tidak terkait dengan masalah sistem keuangan setidanya nasabah bisa memiliki gambaran saat menyampaikan komplain harus menemui siapa.

b. Penanganan komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan

Komplain yang telah nasabah sampaikan kepada pihak PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan harus segera ditangani dan dicarikan solusinya dengan cepat, dengan melakukan hal itu nasabah akan merasa bahwa pihak PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan sangat bersungguh-sungguh dalam mengatasi keluhannya dan nasabah akan merasa sangat dihargai dan diperhatikan sehingga hal itu bisa berdampak positif bagi perusahaan untuk tetap dapat mempertahankan nasabah tersebut dan juga dapat menambah loyalitas nasabah terhadap perusahaan serta dapat mempertahankan citra positifnya dimata masyarakat.

Komplain nasabah yang sudah diterima oleh pihak PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan selanjutnya akan langsung di proses dan diberikan penjelasan, solusi, dan juga pemahaman. Berdasarkan hasil tanya jawab peneliti dengan *customer service* yaitu Bapak Baihaqi yang menyatakan:

“Untuk menangani komplain yang pertama saya lakukan yaitu saat nasabah komplain kesini saya akan menyambutnya dengan 3s yaitu senyum, salam, sapa, baik itu nasabah yang akan menyampaikan komplain atau tidak saya melakukan awalan pelayanan yang sama tanpa membedakan, lalu saya akan mempersilahkan nasabah untuk duduk, kemudian saya akan tanyakan terlebih dahulu ada yang bisa saya bantu, lalu nasabah menyampaikan permasalahannya dan saya mendengarkannya kadang ada nasabah yang belum saya tanyakan tapi sudah menyampaikan permasalahannya, setelah nasabah selesai menceritakan saya akan meminta maaf mengenai ketidaknyamanan yang dirasakan oleh nasabah tersebut, jika komplain

yang disampaikan berkaitan dengan transaksi di ATM, BBSmobile, atau yang mengenai transaksi keuangan itu saya akan meminta KTP, dan buku tabungan untuk dilakukan verifikasi data nasabah dan saya akan menanyakan beberapa pertanyaan seperti tanggal lahir nasabah, nama ibu kandung, transaksi terakhirnya seperti itu, setelah itu saya menjelaskan kepada nasabah mengenai kemungkinan penyebab terjadinya permasalahan tersebut, lalu saya meminta nasabah untuk mengisi formulir komplain saya nanti akan mengarahkan nasabah untuk melengkapi hal-hal di formulir pengaduan sesuai permasalahan yang sedang dihadapi dan meminta bukti-bukti transaksinya, setelah semua data sudah didisi dengan lengkap saya akan menginput data tersebut ke alamat yang sudah tersedia di google itu juga sebagai laporan saya kepusat, untuk penyelesaiannya itu tidak seketika tetapi menunggu selama 14 hari kerja kadang ada yang 7 hari kerja sudah selesai, kenapa lama karena itu masih harus melalui beberapa proses misalnya seperti nasabah melakukan penarikan di ATM saldo terpotong tetapi uang tidak keluar itu kita masih harus melakukan pengecekan melalui CCTV yang ada di ATM lalu kita juga melakukan pengecekan uang yang ada di ATM, jika gagal melakukan transfer ke bank lain itu masih harus melakukan konfirmasi dulu ke bank yang dituju jadinya membutuhkan waktu tidak bisa diselesaikan seketika. Tetapi untuk permasalahan yang tidak berkaitan dengan masalah transaksi keuangan bisa langsung diatasi pada saat itu juga yaitu dengan langsung memberikan pengertian dan penjelasan kepada nasabah. Untuk memberitahu mengenai penyelesaian komplain tersebut kami menghubungi nasabah yang bersangkutan melalui telepon memberitahu bahwa saldonya secara otomatis sudah kembali ke rekeningnya dan meminta nasabah untuk mengecek dan saya menanyakan kembali apa masih ada yang lain yang bisa saya bantu jika tidak ada maka saya akan mengakhiri layanan dengan permintaan maaf dan terimakasih seperti itu.²⁰

Ibu Ayu Nur Jannah selaku AO Landining juga mengatakan:

“Untuk permasalahan komplain seperti nasabah ambil uang di ATM tetapi uangnya kurang selebar ada juga yang mengambil uang di ATM saldonya terpotong tetapi uangnya tidak keluar, itu nanti nasabah diminta ktp, buku tabungan, bukti komplain, lalu nasabah mengisi formulir pengaduan, lalu cs akan menginputnya ke sistem sebagai laporan ke pusat, nanti nasabah menunggu penyelesaian maksimal selama 14 hari kerja. Jika komplain yang nasabah sampaikan mengenai lama untuk di survei disini kita akan langsung menindaklanjuti dengan memberikan penjelasan kepada nasabah mengapa sampai saat ini pihak marketing belum melakukan survei, karena disini kadang nasabah mengajukan pembiayaan pada akhir bulan, sedangkan akhir bulan kami itu tidak bisa melakukan

²⁰ Wawancara dengan Bapak Baihaqi selaku *customer service* di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 8 Desember 2022.

survei pada akhir bulan itu kami fokus untuk realisasi, jadi kami memberikan penjelasan mohon maaf sebelumnya buk tapi ini akhir bulan jadi kami tidak bisa nyurvei awal bulan baru bisa di proses, ada juga yang berkasnya baru masuk 2 hari setelahnya datang kesini bilang mbak kok belum disurvei, disitu kami jelaskan mohon maaf ibu ditunggu dulu soalnya sebelum sampean itu masih ada berkas jadi menunggu setelah itu baru sampean, karena nasabah itu mungkin butuh banget dan otamatis inginnya cepat sedangkan kita disini ada tumpukan berkas jadi marketing itu melihat dari siapa duluan yang masuk baru dikerjakan duluan. Untuk komplain yang nasabah sampaikan lewat wa itu nanti diterima oleh pihak pusat lalu nanti pusat akan menyampaikannya ke pimpinan cabang lalu pimpinan cabang menindaklanjutinya ke objek yang di komplainkan, misalnya nasabah komplain mengenai sikap karyawan yang tidak sopan pada saat melayani nasabah, itu biasanya sama pimpinan disampaikan secara pribadi kepada yang bersangkutan, cuma ya secara verbalnya pimpinan tetap memberikan adjustment nasehat kepada kami bahwa kita harus melayani benar-benar tapi tidak pas menspesifikasi satu orang didepan orang banyak cuma diberi teguran atau nasehat kepada yang bersangkutan ya secara pribadi.”²¹

Ibu Mufanani Anggreani selaku *Teller* juga menyampaikan:

“Saat nasabah menyampaikan komplain terkait ATM yang trouble itu saya sampaikan permintaan maaf terlebih dahulu lalu saya jelaskan mengapa ATM itu bisa mengalami trouble. Sebenarnya kita itu mengumumkan melalui media sosial kalau dari jam segini sampai jam segini sedang ada perbaikan sistem jadi tidak bisa melakukan transaksi melalui ATM dan BBSmobile tapi kan tidak semua nasabah itu memiliki media sosial. Kalau mengenai nasabah yang merasa untuk pelunasan nominalnya itu besar maka saya akan mengatakan mohon maaf bapak/ibu untuk permasalahan itu alangkah baiknya bapak/ibu ke admin dulu gitu, jadi yang menerima komplainnya itu dialihkan ke admin. Karena kita itu cuma melakukan transaksi sekian nominal udah dikerjakan gitu, misalkan mau nego pelunasannya ada potongan apa gak langsung aja dialihkan ke admin, kalau sudah hitungan dari admin sekian ya udah di proses seperti itu.”²²

Dari pemaparan diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa dalam menangani komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan yaitu, yang pertama melakukan standar mengawali layanan dengan menyambut nasabah

²¹ Wawancara dengan Ibu Ayu Nur Jannah selaku AO Landing di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 8 Desember 2022

²² Wawancara langsung dengan ibu Mufanani Anggreani selaku *Teller* di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 20 Desember 2022.

dengan 3s senyum, salam, sapa lalu mempersilahkan nasabah untuk duduk, setelah itu menanyakan terlebih dahulu kepada nasabah apakah ada yang bisa dibantu, mendengarkan nasabah pada saat menyampaikan masalahnya, meminta maaf atas ketidaknyaman yang dirasakan oleh nasabah, jika komplain yang nasabah sampaikan mengenai transaksi keuangan seperti gagal melakukan penarikan di ATM tetapi saldo terpotong atau gagal melakukan transfer melalui ATM atau BBSmobile tetapi saldonya terpotong dan uangnya tidak masuk ke tujuan maka akan diminta KTP, buku tabungan, untuk dilakukan verifikasi data nasabah dan nasabah juga akan ditanyakan beberapa pertanyaan seperti tanggal lahir nasabah, nama ibu kandung, transaksi terakhirnya, lalu dijelaskan kemungkinan permasalahan komplain tersebut bisa terjadi misalnya akibat masalah jaringan, nasabah akan diarahkan untuk mengisi formulir pengaduan dan akan diminta untuk melengkapi bukti-bukti yang berkaitan dengan komplain yang disampaikan, setelah semua data sudah lengkap maka data tersebut akan diinput ke sistem untuk dilaporkan kepada pusat, nasabah akan diminta untuk menunggu selama 14 hari untuk penyelesaiannya waktu 14 hari itu merupakan waktu paling maksimal untuk penyelesaiannya, karena terkadang untuk penyelesaiannya ada yang hanya selama 1 minggu. Selama proses penyelesaian tersebut akan selalu di pantau sehingga nantinya bisa diketahui sudah sampai dimana proses penyelesaiannya lalu pihak bank akan menghubungi nasabah yang bersangkutan melalui telepon untuk memberitahukan bahwa saldonya sudah kembali kerekeningnya dan meminta nasabah untuk mengeceknya. Terkadang nasabah

lebih dulu menghubungi pihak bank untuk memberitahukan bahwa saldonya telah kembali.

c. Efektivitas penanganan komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan

Permasalahan komplain yang nasabah sampaikan kepada PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan semua komplain tersebut bisa diatasi, seperti yang disampaikan oleh Bapak Baihaqi selaku *customer service* yaitu:

“Semua komplain yang masuk bisa diatasi semua cuma harus menunggu waktu agak lama yaitu 14 hari masa kerja. Kalau pusat tidak bisa mengatasi pihak pusat akan langsung konfirmasi ke cs meminta nasabah yang bersangkutan untuk datang langsung ke kantor pusat, itu mungkin memang sudah terjadi kesalahan teknis bukan hanya error.”²³

Selaras dengan pernyataan tersebut Ibu Ayu Nur Jannah selaku AO

Landing juga menyampaikan bahwa:

“Permasalahan komplain yang nasabah sampaikan ke sini alhamdulillah semuanya dapat diatasi, jika komplain mengenai transaksi di ATM atau BBSmobile itu jika memang tidak bisa diatasi maka pihak pusat akan langsung menghubungi pihak kami”²⁴

Hal yang sama di sampaikan Ibu Lina selaku nasabah dari PT BPRS

Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

“Tadi pagi saya baru menyampaikan komplain mengenai akun BBSmobile yang terblokir karena saya baru pertama kali menggunakan BBSmobile saya salah memasukkan password sampai 3 kali, saya datang langsung ke bank, setelah sampai disana saya ditanyakan oleh *scurity* saya sampaikan kalo BBSmobile saya terblokir terus oleh *scurity* saya diarahkan untuk kebagian *customer service*, sampai di cs itu saya dilayani dengan baik dan

²³ Wawancara dengan Bapak Baihaqi selaku *customer service* di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 8 Desember 2022.

²⁴ Wawancara dengan Ibu Ayu Nur Jannah selaku AO Landing di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 8 Desember 2022.

ramah mulai dari awal datang sampai permasalahan selesai di tangani, penyelesaiannya itu tidak sampai 1 jam.”²⁵

Saudari Diyah selaku nasabah dari PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor

Cabang Madya Pamekasan juga menyampaikan:

“Pernah 1 kali saya mengajukan komplain ke BPRS mengenai saya beli pulsa melalui BBSmobile tetapi pulsanya itu tidak masuk sedangkan saldo saya terpotong. Saya awalnya chat ke *customer service* karena kebetulan saya memiliki nomor csnya, lalu csnya meminta saya untuk datang langsung ke bank karenan saya harus mengisi formulir dan tandatangan. Alhamdulillah cs langsung menindak lanjuti komplain yang saya sampaikan csnya meminta maaf atas ketidaknyamanannya terus menjelaskan kemungkinan penyebab dari kegagalan transaksi itu terjadi terus dimintak menunjukkan KTP, buku tabungan, dan bukti transaksi, disuruh mengisi formulir terus menjelaskan kalo penyelesaiannya itu kurang lebih selama 14 hari, tapi waktu itu selesainya tidak sampai 14 hari sih, kurang lebih 9 hari cs sudah menghubungi saya dan bilang kalo saldonya itu sudah masuk ke rekening saya secara otomatis lalu meminta saya untuk mengeceknya.”²⁶

Dari hasil tanya jawab dengan ke empat narasumber diatas maka dapat peneliti dapat tarik kesimpulan bahwa dari semua macam-macam komplain yang sudah disampaikan oleh nasabah kepada PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan semua permasalahan tersebut dapat diatasi, meskipun dalam waktu penyelesaiannya itu ada yang membutuhkan waktu yang lama dan ada juga yang bisa langsung diatasi pada hari itu juga padasaat nasabah tersebut menyampaikan komplain.

Jika komplain yang nasabah sampaikan kepada pihak lembaga bisa diatasi dengan baik dan nasabah tersebut puas dengan hasil penyelesaiannya maka

²⁵ Wawancara dengan Ibu Lina selaku nasabah di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 12 Desember 2022, pukul 10.03.

²⁶ Wawancara dengan saudari Diyah selaku nasabah di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 16 Desember 2022, pukul 13.27.

nasabah pasti akan tetap ingin menjadi nasabah dari lembaga tersebut dan pastinya mereka juga akan tetap menggunakan produk dan jasa yang ada disana.

Dari hasil wawancara pneliti dengan Bapak Baihaqi selaku *customer service* beliau mengatakan:

“Nasabah yang melakukan komplain tersebut masih tetap kembali melakukan transaksi di sini dan mereka juga masih tetap menggunakan produk kami seperti biasa, karena ketika masalah komplainnya sudah selesai ditangani ya mereka tetap melakukan transaksi disini seperti biasanya.”²⁷

Ibu Ayu Nur Jannah selaku AO Landing juga mengatakan:

“Nasabah yang telah menyampaikan komplain itu tetap menggunakan produk dan jasa BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, karena komplainnya gak pas sering-sering terjadi, setelah mereka menyampaikan komplain dan komplainnya sudah diatasi ya sudah mereka tidak ada komplain lagi.”²⁸

Selaras dengan hal tersebut Ibu lina selaku nasabah dari PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan juga menyampaikan:

“Saya sangat puas dengan hasil penanganan komplain yang dilakukan dan saya juga sangat puas dengan pelayanan yang mereka lakukan. Saya juga masih mau melakukan transaksi kembali dengan BPRS dan masih mau menggunakan layanan ATMnya karena menurut saya menggunakan layanan ATM di BPRS Bhakti Sumekar ini cukup nyaman dan aman soalnya kita tidak perlu membawa kartu dan passwordnya itu kan dikirim lewat sms pada saat mau melakukan transaksi dan password itu cuma berlaku 1 hari saja jadi kalo besoknya mau melakukan transaksi kembali di ATM password yang dikirim itu beda lagi tidak sama dengan yang kemaren jadi itu menurut saya lebih aman.”²⁹

Hal yang sama disampaikan oleh saudari Diah selaku nasabah dari PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan:

²⁷ Wawancara dengan Bapak Baihaqi selaku *customer service* di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 8 Desember 2022

²⁸ Wawancara dengan Ibu Ayu Nur Jannah selaku AO Landing di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 8 Desember 2022

²⁹ Wawancara dengan Ibu Lina selaku nasabah di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 12 Desember 2022.

“Alhamulillah saya puas dengan hasil penanganan komplainnya, saya akan tetap melakukan transaksi kembali di BPRS Bhakti Sumekar Cabang Pamekasan seperti biasanya, karena kesalahan yang terjadi itu bukan kesengajaan dari pihak BPRS dan hal itu tidak setiap hari terjadi jadi masih lebih banyak keuntungan yang bisa kita dapatkan dari penggunaan BBSmobile tersebut.”³⁰

Dari pemaparan keempat narasumber diatas bisa disimpulkan bahwa nasabah yang telah menyampaikan komplain kepada PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan setelah komplainnya terselesaikan, nasabah tersebut masih tetap kembali menjadi nasabah dan mereka masih tetap menggunakan produk dan jasa dari PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

Jumlah komplain yang nasabah sampaikan selama 2 tahun terakhir yang disampaikan oleh Bapak Baihaqi selaku *customer service* di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan dan datanya adalah sebagai berikut

Tabel 4.1
Jumlah komplain nasabah selama 2 tahun terakhir

Tahun	Jumlah	Keterangan
2021	13	6 komplain mengenai gagal melakukan tarik tunai 3 komplain mengenai gagal transfer 2 komplain mengenai gagal beli pulsa melalui BBSmobile 2 komplain mengenai keterlambatan survei
2022	10	5 komplain mengenai gagal tarik tunai 2 komplain mengenai gagal transfer 3 komplain mengenai gagal beli pulsa melalui BBSmobile

Sumber: Data diolah dari hasil dokumentasi penelitian 2022

Dari jumlah komplain yang nasabah sampaikan kepada PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, maka dapat dilihat bahwa dari tahun

³⁰ Wawancara dengan saudari Diah selaku nasabah di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, pada tanggal 16 Desember 2022.

2021-2022 jumlah komplain yang nasabah sampaikan itu mengalami penurunan, meskipun komplain yang nasabah sampaikan tersebut masih seputar gagal tarik tunai melalui ATM, gagal melakukan transfer melalui ATM dan BBSmobile, gagal beli pulsa melalui BBSmobile.

B. Temuan Penelitian

1. Prosedur Komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan

- a. Permasalahan komplain yang pernah diterima oleh PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan yaitu mengenai masalah nasabah melakukan penarikan di ATM uang tidak keluar tetapi saldo terpotong/ uang keluar tetapi kurang selebar, nasabah melakukan transfer melalui ATM dan BBSmobile saldonya terpotong tetapi uangnya tidak sampai ke rekening tujuan, melakukan pembelian pulsa melalui BBSmobile saldo terpotong tetapi pulsa tidak masuk, nasabah tidak menerima pin 6 angka yang dikirim lewat sms pada saat akan melakukan transaksi di ATM, nasabah yang komplain masalah bagi hasil untuk deposito, nasabah yang komplain mengenai merasa lama untuk di survei, mengenai nomor antrian, mengenai masalah pelunasan yang dirasa nominalnya besar oleh nasabah.
- b. Komplain yang paling sering diterima oleh PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan yaitu mengenai layanan ATM, melakukan transfer saldo terpotong tetapi uang tidak masuk ke rekening

tujuan dan saat melakukan penarikan uang tidak keluar tetapi saldo terpotong/ uang keluar tetapi kurang selembat.

- c. ATM BBS di Kabupaten Pamekasan hanya ada 2 yaitu di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan dan di Kantor Cabang Waru.
- d. Penyampaian komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan bisa melalui 2 cara yaitu, nasabah bisa datang langsung ke bank, dan nasabah juga bisa menghubungi nomor layanan pengaduan bisa melalui media whatsapp/sms 0877-6760-0700 (nomor layanan pengaduan ini langsung terhubung dengan pusat).
- e. Komplain yang nasabah sampaikan lewat nomor layanan pengaduan tersebut kebanyakan komplain mengenai kekurang puasan, sedangkan kalau komplain secara langsung itu mengenai kendala tentang saldo, tentang syarat-syarat atau tentang kekurangan berkas.
- f. Prosedur komplain untuk nasabah yang datang langsung ke PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan yaitu:
 - 1) Nasabah bisa menemui *customer service*/ petugas layanan nasabah.
 - 2) Nasabah akan diminta untuk menunjukkan KTP dan buku tabungan (jika komplain yang disampaikan mengenai gagal melakukan transaksi melalui ATM dan BBSmobile, jika komplain yang disampaikan bukan mengenai transaksi keuangan maka nasabah bisa langsung menyampaikan komplain tanpa perlu menunjukkan KTP dan buku tabungan.

3) Nasabah akan diminta untuk mengisi dan menandatangani formulir pengaduan (untuk komplain yang berkaitan dengan gagal melakukan transaksi keuangan di ATM dan BBSmobile, jika komplain bukan mengenai transaksi keuangan nasabah tidak perlu mengisi formulir pengaduan).

g. Prosedur komplain untuk nasabah yang menyampaikan komplain melalui nomor layanan pengaduan maka:

1) Nasabah bisa menghubungi nomor 0877-6760-0700 nasabah bisa menyampaikannya melalui media whatsapp/sms.

2) Nasabah akan diminta identitas seperti nama dan alamat.

3) Lalu nasabah bisa menyampaikan permasalahan komplainnya. (Jika komplain yang nasabah sampaikan ditujukan kepada PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan maka pihak pusat akan menindak lanjuti dengan menghubungi pimpinan cabang dari PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan untuk memberitahukan bahwa ada komplain yang nasabah sampaikan terkait permasalahan ini lalu nantik pimpinan cabang akan langsung menindak lanjuti kepada objek yang dikomplain).

4) Nasabah bisa mengetahui prosedur komplain tersebut melalui webiste dari BPRS Bhakti Sumekar yaitu <https://www.bhaktisumekar.co.id> lalu nasabah bisa membuka bagian e-Banking lalu pilih ATM BBS disana sudah dijelaskan dengan lengkap mengenai cara

penyampaiannya, dokumen yang dibutuhkan, dan waktu penyelesaiannya.

2. Penanganan komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan

a. Dalam menangani komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang

Madya Pamekasan yaitu:

- 1) Melakukan standar mengawali layanan dengan menyambut nasabah dengan 3s senyum, salam, sapa lalu mempersilahkan nasabah untuk duduk
- 2) Setelah itu menanyakan terlebih dahulu kepada nasabah apakah ada yang bisa dibantu
- 3) Mendengarkan nasabah pada saat menyampaikan masalahnya
- 4) Meminta maaf atas ketidaknyaman yang dirasakan oleh nasabah.
- 5) Nasabah akan diminta KTP, buku tabungan, untuk dilakukan verifikasi data nasabah dan nasabah juga akan ditanyakan beberapa pertanyaan seperti tanggal lahir nasabah, nama ibu kandung, transaksi terakhirnya. (jika komplain yang disampaikan mengenai transaksi keuangan yang gagal seperti melakukan transfer melalui ATM dan BBSmobile uang tidak sampai ditujuan tetapi saldonya terpotong, melakukan pembelian pulsa melalui BBSmobile saldonya terpotong tetapi pulsa tidak masuk dan melakukan tarik tunai di ATM uang tidak keluar saldonya terpotong/ uang keluar tetapi kurang selembat).
- 6) Dijelaskan kemungkinan permasalahan komplain tersebut bisa terjadi.

- 7) Nasabah akan diarahkan untuk mengisi formulir pengaduan dan akan diminta untuk melengkapi bukti-bukti yang berkaitan dengan komplain yang disampaikan, setelah semua data sudah lengkap maka data tersebut akan diinput ke sistem untuk dilaporkan kepada pusat. (untuk permasalahan komplain mengenai gagal transfer melalui ATM dan BBSmobile baik itu ke bank lain maupun sesama BBS komplain tersebut diatasi oleh pusat dan mengenai gagal melakukan pembelian pulsa melalui BBSmobile yang saldonya terpotong tetapi pulsa tidak masuk itu pihak pusat juga yang mengatasinya tetapi untuk komplain mengenai nasabah cabang melakukan penarikan di ATM uang tidak keluar tetapi saldo terpotong/ kurang selebar bisa diselesaikan di kantor cabang).
- 8) nasabah akan diminta untuk menunggu selama 14 hari untuk penyelesaiannya waktu 14 hari itu merupakan waktu paling maksimal untuk penyelesaiannya, terkadang untuk penyelesaiannya ada yang hanya selama 7 hari. (jika komplain yang nasabah sampaikan tidak berkaitan dengan transaksi keuangan maka komplainnya bisa diatasi pada saat itu juga).
- 9) Selama proses penyelesaian komplain tersebut *customer service* akan memantau penyelesaiannya itu sudah samapai dimana sudah di reversal atau tidak jika sudah di reversal maka saya akan menghubungi nasabah melalui telepon dan menyampaikan bahwa saldonya telah kembali dan meminta nasabah untuk mengeceknya,

terkadang nasabah yang terlebih dahulu menghubungi *customer service* untuk memberitahu bahwa saldonya telah kembali. (jika komplain yang disampaikan mengenai kegagalan dalam melakukan transaksi keuangan di ATM maupun BBSmobile).

- 10) Setelah menyampaikan hasil penyelesaiannya *customer service* akan menanyakan apakah masih ada yang lain yang bisa saya bantu, jika tidak ada maka *customer service* akan mengucapkan maaf dan terimakasih.

3. Efektivitas penanganan komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan

- a. Semua permasalahan komplain yang nasabah sampaikan kepada PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan semuanya dapat diatasi.
- b. Nasabah yang telah menyampaikan komplain ketika permasalahan komplainnya telah selesai diatasi nasabah tersebut masih tetap kembali melakukan transaksi kembali dan masih tetap menggunakan produk dan jasa dari PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.
- c. Jumlah komplain yang nasabah sampaikan selama 2 tahun terakhir yaitu sebanyak 23 komplain, dimana pada tahun 2021 terdapat 13 komplain dan untuk tahun 2022 terdapat 10 komplain, jumlah komplain yang nasabah sampaikan tersebut mengalami penurunan, meskipun permasalahan komplain yang nasabah sampaikan tersebut masih seputar masalah gagal melakukan tarik tunai melalui ATM, gagal melakukan

transfer melalui ATM dan BBSmobile dan juga gagal melakukan pembelian pulsa melalui BBSmobile.

C. Pembahasan

1. Prosedur komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan

Komplain itu menandakan adanya rasa ketidak puasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh nasabah akibat dari adanya kegagalan layanan yang di alami oleh nasabah tersebut. Permasalahan komplain di setiap lembaga keuangan itu bermacam-macam begitu juga di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan komplain yang nasabah sampaikan tersebut mulai dari permasalahan nasabah yang melakukan penarikan di ATM uang tidak keluar tetapi saldonya terpong atau uang yang keluar dari ATM kurang selebar, melakukan transfer di ATM transfer gagal tetapi saldonya terpotong, ada juga mengenai pin 6 angka yang dikirim melalui sms pada saat nasabah akan melakukan transaksi di ATM itu terkadang nasabah tidak menerima pin tersebut, nasabah juga menyampaikan komplain mengenai layanan BBSmobile seperti nasabah melakukan transfer melalui BBSmobile transfer yang dilakukan gagal tetapi saldonya terpotong, nasabah melakukan pembelian pulsa melalui BBSmobile saldonya terpotong tetapi pulsanya tidak masuk, lalu ada juga komplain mengenai bagi hasil untuk deposito dimana nasabah ada yang mengeluh karena bagi hasil untuk bulan ini tidak sama dengan bulan kemari, mengenai permasalahan pelunasan ada juga nasabah yang komplain karena merasa untuk pelunasannya itu nominalnya terlalu besar, nasabah juga pernah menyampaikan

komplain terkait nomor antrian karena dulu di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan tidak tersedia nomor antrian tetapi untuk sekarang sudah ada nomor antrian sehingga dapat membuat nasabah merasa nyaman pada saat sedang menunggu giliran untuk melakukan transaksi ke *teller* ataupun ke *customer service*, ada juga komplain yang nasabah sampaikan mengenai lamanya pihak di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan dalam melakukan survei.

Komplain itu dapat dikelompokkan menjadi empat bagian yaitu *mechanical complaint* (keluhan mekanikal), *attitudinal complain* (komplain akibat sikap karyawan perusahaan), *service related complaint* (keluhan berkaitan dengan pelayanan), *unusual complaint* (keluhan yang aneh).³¹

Dari hasil temuan penelitian dari beberapa komplain yang nasabah sampaikan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan itu ada 2 kategori komplain yaitu *mechanical complaint* (keluhan mekanikal) yaitu seperti komplain yang mengenai nasabah melakukan penarikan di ATM uang tidak keluar tetapi saldo terpotong/ uang keluar tetapi kurang selebar, nasabah melakukan transfer melalui ATM dan BBSmobile saldonya terpotong tetapi uangnya tidak sampai ke rekening tujuan, melakukan pembelian pulsa melalui BBSmobile saldo terpotong tetapi pulsa tidak masuk dan *service related complaint* (keluhan berkaitan dengan pelayanan) yaitu seperti terjadi miskomunikasi antara nasabah dengan penerima berkas mengenai pengajuan pembiayaan, bahwa nasabah mengajukan pembiayaan pada akhir bulan

³¹ M. Nur Riyanto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 200-201.

sedangkan akhir bulan pihak dari PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan tidak dapat melakukan survei karena pada akhir bulan mereka fokus untuk realisasi awal bulan baru bisa di proses. Harusnya hal tersebut diberitahukan oleh petugas kepada nasabah kalau memang pada akhir bulan itu tidak bisa melakukan survei sehingga mereka tidak merasa bahwa pihak PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan lama dalam melakukan survei.

Dapat dilihat diatas bahwa permasalahan komplain yang diterima oleh PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan itu bermacam-macam, dan nasabah yang menyampaikan komplainnya tersebut juga beragam macamnya. Ada beberapa tipe pelanggan dalam melakukan komplain yaitu: *active complainers*, merupakan pelanggan yang apabila merasa haknya tidak terpenuhi maka mereka akan menyampaikan komplainnya langsung kepada lembaga, *inactive complainers* merupakan pelanggan yang lebih suka menyampaikan keluhannya kepada orang lain seperti keluarga, teman, dan masyarakat dan mereka cenderung akan langsung beralih ke lembaga lain apa bila haknya tidak terpenuhi dan mereka tidak akan mau lagi melakukan transaksi dengan lembaga yang sudah membuat mereka kecewa, *dan hyperactive complainers* merupakan pelanggan yang selalu menyampaikan komplain mengenai hal apapun mereka melakukan hal tersebut karena alasan untuk mencari untung.³²

Dari hasil penelitian di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan tipe pelanggan yang melakukan komplain disana yaitu *active complainer*, yaitu mereka yang merasa haknya tidak terpenuhi maka mereka akan

³² Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), hlm. 110.

menyampaikan komplainnya langsung kepada lembaga contohnya pada saat nasabah mengajukan pembiayaan kepada PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan dan nasabah merasa pihak bank lama dalam melakukan survei, maka nasabah tersebut menyampaikan keluhannya tersebut langsung ke PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan sehingga nasabah bisa langsung mendapatkan penjelasan dan pihak bank bisa tetap bisa menjaga citranya dimata masyarakat.

Metode penyampaian komplain itu bisa dilakukan melalui berbagai cara bisa melalui telepon, sms, *faxmile*, surat pos, *email*, kontak langsung.³³ Hal itu tergantung pihak lembaga mau menggunakan metode yang mana karena disetiap lembaga keuangan itu metode penyampaian komplainnya tidak sama. Dari hasil temuan penelitian di lapangan bahwa metode yang digunakan oleh PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan bagi nasabah yang mau menyampaikan keluhan yaitu bisa melalui sms/ menggunakan media whatsapp ke nomor layanan pengaduan 0877-6760-0700 dan juga datang langsung ke PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

Prosedur komplain yang harus nasabah lakukan dan persyaratan apa saja yang harus nasabah siapakan pada saat akan menyampaikan komplain melalui masing-masing metode tersebut dapat peneliti dijabarkan seperti dibawah ini.

Untuk komplain yang nasabah sampaikan melalui metode sms atau melalui media whatsapp maka prosedurnya sebagai berikut:

³³ Akh. Muwafik Saleh, *Public Service Communication*, (Malang: UMM Press, 2010), hlm. 158-159.

1. Nasabah menghubungi nomor layanan pengaduan bisa melalui sms/ media whatsapp 0877-6760-0700 (nomor layanan ini terhubung langsung ke kantor pusat)
2. Nasabah akan diminta data identitas seperti nama dan alamat
3. Nasabah bisa menyampaikan permasalahan komplainnya

Karena nomor layanan pengaduan ini menggunakan nomor telepon kantor pusat, jadi di BPRS Bhakti Sumekar itu semua kantor cabangnya tidak memiliki nomor layanan pengaduan sendiri, sehingga jika nasabah menyampaikan komplain melalui nomor tersebut nantinya komplain itu akan diterima oleh pihak pusat, jika komplain yang diterima tersebut ditujukan kepada PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan maka pihak pusat akan menindak lanjuti dengan menghubungi pimpinan cabang dan pimpinan cabang akan menindak lanjuti langsung kepada objek yang dikomplainkan.

Untuk komplain yang nasabah sampaikan secara langsung ke PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan prosedurnya sebagai berikut:

1. Nasabah menemui *customer service*/ petugas layanan nasabah
2. Menunjukkan KTP, buku tabungan, bukti transaksinya (jika komplain berkaitan dengan transaksi keuangan seperti ATM dan BBSmobile)
3. Mengisi formulir dan menandatangani (khusus permasalahan transaksi keuangan seperti ATM dan BBSmobile)

Untuk nasabah yang menyampaikan komplain yang tidak berkaitan dengan sistem keuang maka nasabah bisa langsung saja menyampaikan komplainnya

kepada *customer service* tanpa perlu untuk menunjukkan KTP, buku tabungan dan juga tidak perlu untuk mengisi formulir pengaduan.

Tidak semua nasabah mengetahui adanya prosedur komplain tersebut ada beberapa yang mungkin memang sudah mengetahui tetapi ada juga beberapa nasabah yang masih merasa bingung pada saat akan menyampaikan komplain mereka bingung harus menemui siapa untuk dapat menyampaikan komplainnya, lalu bagaimana prosesnya dan persyaratan apa yang harus dibawa, dari hasil wawancara peneliti dengan narasumber bahwa untu prosedur komplain tersebut dapat nasabah lihat di website dari BPRS Bhakti Sumekar yaitu <https://www.bhaktisumekar.co.id> lalu nasabah bisa membuka bagian e-Banking lalu pilih ATM BBS disana sudah dijelaskan dengan lengkap mengenai cara penyampaianya, dokumen yang dibutuhkan, dan waktu penyelesaiannya.

2. Penanganan komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan

Penanganan komplain menurut Ikatan Bankir Indonesia yaitu dengan empati kepada penyampai keluhan, kecepatan memberikan tanggapan, permintaan maaf, kredibilitas, dan perhatian.³⁴ Penanganan komplain yang dilakukan oleh PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan merujuk pada teori tersebut yaitu sebagai berikut:

³⁴ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), hlm. 129-130.

1. Empati kepada penyampai keluhan

Pada saat menangani keluhan menunjukkan rasa empati kepada nasabah merupakan hal yang sangat penting, karena pada saat menyampaikan komplain nasabah tersebut pastinya merasa cemas, kecewa, dan marah atas kegagalan layanan yang diterimanya. Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, staf layanan harus sabar, tenang dan bersikap empati. Jika petugas layanan juga menghadapinya dengan emosi maka permasalahannya akan semakin berlarut. Maka dari itu petugas layanan perlu meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan yang nasabah sampaikan dan pihak bank dapat merasakan apa yang dialami oleh nasabah tersebut.³⁵

Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa *customer service* dari PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan dalam menangani komplain yang nasabah sampaikan menunjukkan rasa empati dengan mendengarkan keluhan nasabah terlebih dahulu dan membantu nasabah yang mengalami kesulitan dengan memberikan jalan keluar.

2. Kecepatan memberikan tanggapan

Pada saat menangani komplain kecepatan memberikan tanggapan merupakan hal yang penting, karena apabila keluhan nasabah tidak segera ditanggapi maka rasa tidak puas terhadap perusahaan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi.³⁶ Begitupun sebaliknya apabila pihak bank memberikan tanggapan dengan cepat dan tepat atas komplain yang nasabah sampaikan maka

³⁵ 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. 5.

³⁶ Ibid, hlm. 5.

nasabah akan merasa bahwa pihak bank sangat bersungguh-sungguh untuk membantu nasabah dalam menyelesaikan permasalahannya, hal tersebut juga dapat menjadi nilai positif bagi lembaga dimata nasabah sehingga citra lembaga tersebut semakin baik dimata masyarakat.

Dari hasil penelitian dalam menanggapi komplain nasabah *customer service* di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan sudah memberikan tanggapan yang cepat, hal tersebut dapat dilihat pada saat nasabah menyampaikan masalah komplain mengenai lamanya pihak marketing dalam melakukan survei *customer service* langsung menindak lanjuti dengan menanyakan langsung kepada marketing permasalahannya mengapa sampai belum disurvei setelah mengetahui permasalahannya maka *customer service* akan langsung memberitahu nasabah pada saat itu juga sehingga nasabah bisa mengetahui mengapa sampai saat ini belum dilakukan survei. Untuk komplain mengenai layanan ATM dan BBSmobile *customer service* memberikan tanggapan yang cepat dengan meminta nasabah untuk mengisi formulir pengaduan dan melengkapi identitas diri juga bukti fisiknya setelah data sudah lengkap *customer service* lalu langsung menginputnya ke sistem pada saat itu juga. Hal tersebut dapat membuat nasabah merasa puas dengan cepatnya pihak PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan dalam memberikan tanggapan.

3. Permintaan maaf

Jika ada nasabah komplain selalu awali dengan kata maaf, jangan pernah coba *defend* atau malah menyalahkan nasabah.³⁷Permintaan maaf merupakan hal

³⁷ Ali Hasan, hlm. 118.

yang sangat penting yang harus dilakukan oleh semua pihak yang ada di lembaga keuangan tidak hanya bagian *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah tetapi hal itu juga harus dilakukan oleh semua karyawan pada saat melakukan pelayanan.

Dari hasil temuan penelitian dilapangan dapat dilihat dalam menangani komplain nasabah pihak *customer service* di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan pada saat ada nasabah menyampaikan komplain selalu menyampaikan permintaan maaf terlebih dahulu atas ketidaknyaman yang telah dialami oleh nasabah, lalu *customer service* memberikan penjelasan mengenai kemungkinan komplain tersebut dapat terjadi. Permintaan maaf ini tidak hanya dilakukan oleh *customer service* saja tetapi di lakukan oleh semua pegawai dari PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

4. Kredibilitas

Kredibilitas merujuk kepada keinginan sebagai pelaku/pemberi layanan untuk menyikapi bahwa pengeluh telah mendapat masalah dan upaya apa yang akan dilakukan untuk mencegah agar kejadian yang sama tidak terjadi pada masa yang akan datang. Kredibilitas mempunyai dampak positif terhadap kepuasan pada penanganan keluhan karena dapat menurunkan aktivitas obrolan dari mulut ke mulut secara negatif (*word-of-mouth*).³⁸

Selain melakukan penanganan terhadap permasalahan komplain yang telah nasabah sampaikan *customer service* juga mengupayakan untuk melakukan pencegahan agar hal yang sama tidak terjadi lagi. Misalnya mengenai sikap

³⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, hlm. 129.

karyawan yang tidak sopan pada saat melayani nasabah, maka pimpinan cabang dari PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan menindaklanjuti dengan memberikan teguran dan nasehat kepada yang bersangkutan secara pribadi, dan secara verbalnya pimpinan memberikan nasehat kepada seluruh karyawan bahwa dalam melayani nasabah harus melakukan pelayanan yang baik.

5. Perhatian

Perhatian merujuk pada interaksi antara pihak pemberi layanan dengan penyampai keluhan. Perhatian merupakan sebuah dimensi yang kompleks karena tergantung pada kepercayaan pada orang, bukan pada prosedur.³⁹

Perhatian merupakan salah satu hal yang sangat penting yang harus dilakukan oleh setiap karyawan terutama karyawan pada bagian *frontliner* yang tugasnya langsung berhadapan dengan nasabah, baik itu nasabah yang akan menyampaikan komplain maupun tidak. Karena dengan kita memberikan perhatian kepada nasabah maka nasabah tersebut akan merasa senang dan juga merasa dihargai, nasabah pastinya juga akan merasa nyaman pada saat melakukan transaksi dengan lembaga.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa *customer service* di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan selalu memberikan perhatian kepada setiap nasabahnya baik itu kepada nasabah yang akan menyampaikan komplain maupun tidak, yaitu dengan cara menyambut nasabah dengan senyum, salam, sapa, mendengarkan nasabah pada saat menyampaikan keluhan/ pada saat

³⁹ *ibid*, hlm. 130.

nasabah membutuhkan informasi, hal tersebut membuat nasabah yang datang merasa dihargai dan juga merasa lebih nyaman pada saat menyampaikan komplain/ melakukan transaksi, itu juga dapat menjadi nilai positif dari nasabah sehingga citra dari PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan menjadi baik dimata masyarakat.

3. Efektivitas penanganan komplain di PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan

Dalam memberikan sebuah pelayanan kepada nasabah dengan pelayanan yang terbaik tanpa adanya sebuah kesalahan merupakan hal yang tidak mudah dilakukan oleh semua pegawai yang ada di lembaga keuangan, karena kesalahan tersebut masih dapat terjadi. Banyak faktor yang dapat memunculkan ketidakpuasan dari nasabah misalnya dari pegawai itu sendiri yang kurang jelas dalam menjelaskan mengenai produk, dan dari faktor gangguan jaringan pada mesin ATM dan aplikasi BBSmobile. Dari ketidakpuasan tersebut dapat membuat nasabah melakukan komplain, komplain (*complaint*) adalah sebuah kata yang sering berkonotasi negatif bagi kedua pihak, baik bagi perusahaan maupun bagi konsumen.⁴⁰ Permasalahan komplain ini harus cepat ditangani karena menurut 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%

⁴⁰ Sentot Imam, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 184.

pelanggan yang memiliki masalah (tetapi tidak menyampaikan komplain atau meminta bantuan) akan melakukan bisnis lagi dengan perusahaan yang sama.⁴¹

Dari hasil penelitian semua permasalahan komplain yang disampaikan kepada PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan semuanya bisa diatasi, hanya saja untuk masalah transaksi keuangan memang membutuhkan waktu dalam penyelesaiannya yaitu harus menunggu selama 14 hari tetapi ada juga yang bisa diselesaikan selama 9 hari kerja.

Nasabah yang menyampaikan komplain kepada PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan, setelah permasalahan komplainnya dapat diselesaikan mereka masih tetap melakukan transaksi dan mereka juga masih tetap menggunakan produk dan jasa dari PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan.

Permasalahan komplain yang disampaikan kepada PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan ditangani dengan empati kepada nasabah yang menyampaikan keluhan, cepat dalam memberikan tanggapan, mengucapkan permintaan maaf, kredibilitas, dan perhatian. Permasalahan komplain selama 2 tahun terakhir terdapat 23 komplain, dimana pada tahun 2021 jumlah komplain yang nasabah sampaikan itu ada 13 komplain dan selama tahun 2022 itu jumlah komplain yang nasabah sampaikan ada 10 komplain, dapat dilihat bahwa jumlah komplain yang nasabah sampaikan pada tahun 2021-2022 mengalami penurunan, walaupun permasalahan komplain yang disampaikan masih seputar permasalahan gagal melakukan tarik tunai melalui ATM, gagal

⁴¹ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 99.

melakukan transfer melalui ATM dan BBSmobile dan juga gagal melakukan pembelian pulsa melalui BBSmobile. Tetapi semua permasalahan komplain tersebut dapat diatasi, dan nasabah yang pernah menyampaikan komplain juga merasa puas dengan hasil penanganan komplain yang telah dilakukan oleh PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan sehingga nasabah masih akan tetap melakukan transaksi kembali lalu mereka juga masih akan tetap menggunakan produk-produk serta jasa dari PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan. Dari hasil penelitian diatas dapat dikatakan bahwa penanganan komplain yang telah dilakukan oleh PT BPRS Bhakti Sumekar Kantor Cabang Madya Pamekasan tersebut efektif.