

Implementasi Pelayanan *Customer Service* Pada Produk Tabungan Di Bank Syariah

Nova Safitri¹

Yulindawati²

Rika Mulia³

safitrinova2000@gmail.com¹

yulindawati@ar-raniry.ac.id²

rika.mulia@ar-raniry.ac.id³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Ar-Raniry, Banda Aceh^{1,2,3}

ABSTRAK

Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah selalu berusaha menjalankan perannya dalam membantu nasabah memilih produk tabungan serta memberikan informasi tentang produk-produk tabungan yang ada pada bank. Dan dalam mengatasi komplain nasabah *Customer Service* menjalankan dengan standar pelayanan yang sudah diterapkan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran *Customer Service* dalam melayani nasabah yang akan menggunakan produk tabungan dan strategi *Customer Service* mengatasi komplain nasabah. Penelitian ini merupakan pendekatan deskriptif kualitatif, melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan *Supervisor Customer Service* dan *Customer Service*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah telah mampu memberikan perannya sebagai *Customer Service* yang baik *Customer Service* juga membantu nasabah dalam memilih produk tabungan yang akan digunakan dan mengatasi komplain nasabah sesuai dengan standar pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan, *Customer Service*, Tabungan, Bank Syariah, Penanganan Komplain.

ABSTRACT

Bank Syariah Indonesia Customer Service KCP Takengon Sengeda 1 Central Aceh always tries to carry out its role in helping customers choose savings products and providing information about savings products available at the bank. And in dealing with customer complaints, *Customer Service* operates according to the service standards that have been implemented. The purpose of this research is to determine the role of *Customer Service* in serving customers who will use savings products and *Customer Service* strategies for dealing with customer complaints. This research is a qualitative descriptive approach, through observation, documentation and interviews with *Customer Service* and *Customer Service Supervisors*. The results of this research indicate that *Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Central Aceh* has been able to provide its role as a good *Customer Service*. *Customer Service* also helps customers in choosing savings products to use and resolves customer complaints in accordance with service standards.

Keywords: *Service, Customer Service, Savings, Sharia Bank, Complaint Handling.*

PENDAHULUAN

Dengan berkembangnya perbankan di Indonesia, nasabah semakin mempunyai banyak pilihan untuk memanfaatkan jasa bank. Jika pelayanan suatu perbankan dirasa kurang memuaskan nasabah, maka secara tidak langsung nasabah akan berpaling dan pindah pada lembaga perbankan yang lain. Sebagai usaha mempertahankan nasabah, bank harus bisa memilih mana bentuk kebijakan maupun teknologi yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang paling tepat digunakan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Ini akan mempengaruhi ketetapan, terhadap nasabah (Kurniawan, 3:2017).

Kualitas pelayanan sangat penting bagi bank karena dapat mempengaruhi penilaian nasabah. Kualitas pelayanan sangat penting bagi terwujudnya bisnis perbankan sebagai perusahaan jasa, dan sampai sekarang kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang maksimal menjadi tujuan utama pada bisnis perbankan. Pelayanan yang sempurna akan menemukan sikap konsumen yang memberikan kesan yang diberikan terhadap pelayanan tersebut. Karena masih banyak konsumen yang tetap nyaman dan loyal kepada bank (Maulidy et al.,2:2022).

Persepsi nasabah atas nilai dan kualitas sering ditentukan oleh *Customer Service* yang mengiringi produk utama sebuah bank. Bahkan sekarang ini *Customer Service* telah menjadi senjata utama dalam usaha memenangkan persaingan, seiring banyaknya perusahaan perbankan yang mempunyai produk yang sama untuk ditawarkan kepada nasabah atau calon nasabah. *Customer Service* tidak hanya melayani namun merupakan upaya untuk membangun suatu kerja sama jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Nasabah membutuhkan informasi yang lengkap dan jelas, pelayanan yang cepat, kenyamanan pelayanan, disamping produk utama yang nasabah inginkan. *Customer Service* yang baik mampu mengetahui keinginan nasabah dan senantiasa memberikan nilai tambah di mata nasabah (Handayani, 2017).

Bank sebagai pemberi jasa-jasa harus bisa membuah nasabah merasa yakin dan percaya, setiap informasi yang diberikan oleh bank harus dapat dipercaya dan tidak boleh memberikan informasi yang mengandung kebohongan. Sehingga nasabah merasa tidak nyaman dan melakukan komplain. Komplain yang dilakukan oleh nasabah akan berdampak pada bank yang bersangkutan, baik berdampak positif maupun negatif. Komplain (*complaint*) sebagai sarana yang dapat digunakan untuk membangun komunikasi dengan nasabah dan memperoleh umpan balik tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap perusahaan (Hasni, 2019).

Tugas utama dari seorang *Customer Service* yaitu memberikan pelayanan baik kepada calon nasabah dan memberikan informasi-informasi tentang produk-produk tabungan yang ada pada bank tersebut. Produk-produk yang dihasilkan oleh bank harus

sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dengan terpenuhinya kebutuhan maka nasabah akan tetap memilih bank tersebut dan tidak akan pindah ke bank lainnya. Selain itu nasabah akan tertarik untuk memilih bank tersebut jika nasabah merasa bahwa produk perbankan dapat memenuhi kebutuhannya. Nasabah akan menyenangi produk yang menawarkan mutu dan kinerja yang baik serta keistimewaan yang mencolok. Produk perbankan yang ditawarkan oleh bank pada umumnya bermacam-macam (Muthia Anggraeni, 2022).

Fenomena yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ialah dalam pelaksanaan pelayanan *Customer Service* dalam melayani nasabah yang akan membuka produk tabungan. Layanan yang baik dalam sebuah perbankan memberikan kepuasan terhadap nasabah itu sendiri, begitu pula kualitas produk tabungan yang ditawarkan bank kepada nasabah yang banyak memberikan manfaat dalam setiap kegiatan transaksinya. *Customer Service* juga selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah yang komplain atas keluhan yang dirasakan nasabah. Kepuasan dan keluhan nasabah akan mempengaruhi kepuasan nasabah bank tersebut. Berdasarkan observasi awal, masih ada nasabah yang mengalami keluhan setiap bulannya. Dalam jangka panjang kepuasan nasabah dapat dijadikan tujuan utama bagi perencanaan strategi jasa perbankan (Muthia Anggraeni, 2022).

Mengingat sangat penting tugas dari *Customer Service* dalam bank guna untuk membangun pelayanan kepada nasabah dan calon nasabah baru terhadap produk tabungan Bank Syariah Indonesia, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan *customer service* pada produk tabungan di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.

TEORI

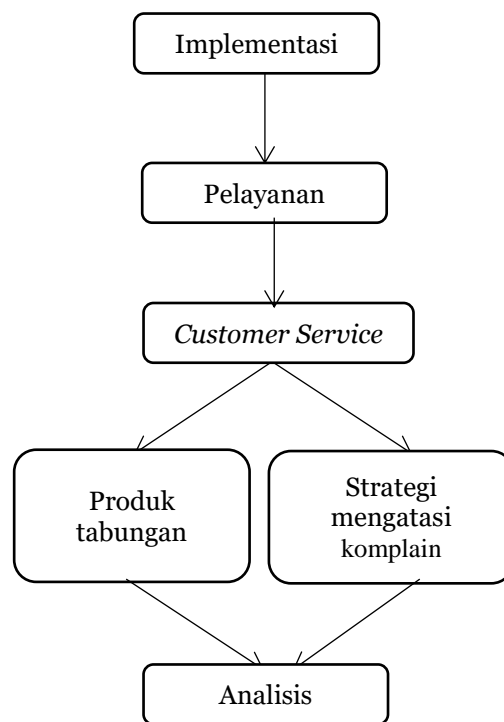
Bank merupakan lembaga keuangan yang bergerak dalam penghimpunan dan penyaluran dana serta memberikan jasa-jasa dari masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sebagai lembaga keuangan yang sangat dipercayai masyarakat untuk mengelolanya, sehingga bank akan semaksimal mungkin untuk melakukan daya tarik yang menarik kepada masyarakat. Selain melakukan daya tarik secara pemasaran bank juga memerlukan kualitas pelayanan yang baik (Iman & Natasya, 2:2022).

Menurut Moenir (2010:26), pelayanan merupakan segala aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam memberikan pelayanan, *Customer Service* bank diuntut agar melayani dengan baik dan dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar etika yang berlaku (Susanto, 2018).

Keluhan pelanggan adalah hal yang tidak dapat dianggap remeh karena dengan

mengabaikan hal tersebut akan membuat konsumen merasa tidak diperhatikan dan pada akhirnya perusahaan akan ditinggalkan oleh nasabah. Menurut Sangadji dan Sopiah (2013:247) keluhan nasabah merupakan ungkapan emosional nasabah karena adanya sesuatu yang tidak dapat diterimanya, baik yang berkaitan dengan produk yang ditawarkan maupun dengan nasabah. Keluhan nasabah membutuhkan penanggulangan segera agar perusahaan dapat mengatasi dengan cepat apa yang menjadi penyebab ketidak sukaan nasabah (Saputra & Kusumawardani, 2020).

Gambar 1. Skema Kerangka Pemikiran



(Sumber: Data diolah (2023))

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Informan merupakan *Supervisor Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah dan *Staf Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah, dan tiga informan nasabah pengguna produk tabungan di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Objek dalam penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah, dan yang menjadi fokus tujuan utama untuk mengetahui peran *Customer Service* dalam melayani nasabah yang akan menggunakan produk tabungan dan untuk mengetahui strategi *Customer Service* menghadapi komplain nasabah. Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode analisis data sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi Data merupakan data yang diperoleh dari lapangan yang jumlahnya banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

2. Penyajian Data

Adalah tahap dimana setelah mengumpulkan sejumlah data dengan mengambil beberapa data dari jumlah keseluruhan data yang selanjutnya disajikan dalam pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya berdasarkan hasil di lapangan. Data yang telah diperoleh akan diperinci tingkat validasinya dan selanjutnya akan dianalisis berdasarkan pendekatan kualitatif.

3. Penarikan Kesimpulan

Adalah peneliti akan mengambil kesimpulan, dimana peneliti akan merumuskan kesimpulan berdasarkan data-data yang sudah direduksi dan disajikan dalam naratif deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan Peran *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah Dalam Melayani Nasabah Yang Akan Menggunakan Produk Tabungan.

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh penulis pada bulan Juli 2023, peneliti mendapatkan informasi dari beberapa informan yang telah merasakan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Berdasarkan realitanya Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada nasabah dan yang paling utama yang dimiliki CS ialah keterampilan seorang CS pada saat melayani nasabah. *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar pelayanan. *Customer Service* telah berusaha memberi pelayan sebaik mungkin kepada nasabah. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yang menjelaskan sebagai berikut :

“Keterampilan yang paling utama yang harus dimiliki Customer Service ialah berkomunikasi dengan baik kepada nasabah, bersikap ramah kepada nasabah, menguasai produk-produk kemudian mengetahui standar-standar pelayanan. Selain tempat pembukaan rekening Customer Service juga tempatnya nasabah melakukan komplain, jadi yang harus dimiliki oleh seorang Customer Service itu ialah kemampuan dalam menyelesaikan komplain nasabah”.

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah telah menerapkan peran nya sebagai

Savitri, Yulindawati, Mulia : Implementasi Layanan Customer Service...

Customer Service yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Hal ini dapat didukung oleh hasil wawancara kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yaitu bersama Ibu AF, beliau memberi pernyataan sebagai berikut :

“Mereka memberika pelayanan yang sopan dan ramah terhadap nasabah selain mereka cepat dan tanggap melayani saya mereka juga ramah dan sopan, saya pribadi ketika berkonsultasi mengenai ATM atau pun dalam keuangan mereka itu selalu dalam keadaan yang selalu tersenyum. Dan mereka selalu berpenampilan rapi, bersih dan tidak yang berlebihan. Saya suka dengan outfit yang mereka gunakan sehari hari”.

Dan pernyataan tersebut juga didukung oleh Adam Et Al., (2021) *Customer Service* memerlukan sifat yang dapat menyelesaikan masalah, daya tanggap yang baik, memberikan pelayanan yang baik, jaminan, dan juga *empathy* (Gupta and Kaushik, 2018). *Customer Service* harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. *Customer Service* yang baik harus diikuti dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaannya. Kemudian, *Customer Service* dituntut untuk harus selalu memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, supaya pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah. Maka seorang *Customer Service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etiket pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasarnya. Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap petugas *Customer Service* dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang di hadapi (Endro Prihastono, 7:2012).

Dengan pernyataan diatas maka penulis menyimpulkan bahwa keterampilan yang paling utama yang wajib dimiliki oleh seorang *Customer Service* ialah CS harus mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah, bersikap ramah kepada nasabah, menguasai produk-produk dan kemudian CS harus mengetahui standar pelayanan pada bank tersebut. Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah sudah memberikan pelayanan yang baik kepada para nasabahnya. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya memenuhi kebutuhan pelanggan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelayanan. Kualitas pelayanan ialah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Kurniawan, 2017).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah pihak menjelaskan sebagai berikut:

“Cara untuk mempertahankan nasabah yang paling pertama itu pelayanan, kita harus prima, totalitas, harus baik sesuai keinginan nasabah pastinya bahkan harus melebihi ekspektasi dari pada nasabah itu”.

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah telah menerapkan peran nya sebagai

Customer Service yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik yang melebihi dari keinginan nasabah. Jika nasabah sudah merasakan puas terhadap pelayanan maka nasabah akan tetap setia menjadi nasabah bank tersebut. Hal ini dapat didukung oleh hasil wawancara kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yaitu Ibu HZ yaitu:

“Saya selalu diberi layanan yang memuaskan, mereka berbicaranya juga baik-baik dan sopan dan selalu melayani dengan nomor urut sesuai dengan nomor urut yang sudah terdaptar dan Alhamdulillah mereka selalu menanggapi permintaan saya dengan cepat sesuai dengan permintaan saya”.

Dan pernyataan diatas juga memiliki kesamaa dengan pernyataan (Yuriansyah, 9:2013) yaitu kualitas pelayanan sebagai bagian dari strategi pemasaran jasa yang memiliki peranan besar bagi keberhasilan bank. Adanya kualitas pelayanan yang baik, akan menciptakan kepuasan bagi para nasabahnya. Setelah nasabahnya merasa puas dengan produk-produk atau jasa-jasa yang diterimanya, nasabah akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila nasabah merasa benar-benar puas, mereka akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menjadi nasabah bank tersebut.

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa peran yang wajib dimiliki sebagai *Customer Service* ialah harus berusaha memberikan pelayanan yang baik yang melebihi dari keinginan nasabah sehingga membuat nasabah tetap setia terhadap bank. Dan Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah telah menerapkan peran nya sebagai *Customer Service* yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang baik.

Pernyataan diatas juga didukung oleh (Muthia Anggraeni, 2022) yaitu tugas utama dari seorang *Customer Service* yaitu memberikan pelayanan baik kepada calon nasabah dan memberikan informasi-informasi tentang produk-produk tabungan yang ada pada bank tersebut. Produk-produk yang dihasilkan oleh bank harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Dengan terpenuhinya kebutuhan, maka nasabah akan tetap memilih bank tersebut dan tidak akan pindah ke bank lainnya. Selain itu nasabah akan tertarik untuk memilih bank tersebut jika nasabah sudah merasa puas dengan produk-produk pada perbankan dapat memenuhi kebutuhannya. Nasabah akan menyenangi produk yang menawarkan mutu dan kinerja yang baik serta keistimewaan yang mencolok. Produk perbankan yang ditawarkan oleh bank pada umumnya bermacam-macam (Muthia Anggraeni, 2022).

Hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yang menjelaskan sebagai berikut:

”Peran Customer Service kepada nasabah yaitu mengedukasi nasabah atau memberi tahukan nasabah jenis-jenis produk tabungan sehingga nasabah dapat menentukan nantinya produk mana yang cocok untuk nasabah tersebut, misalnya nasabahnya seorang pembisnis jadi kita akan mengedukasi ada yang namanya produk

tabungan bisnis di bsi. Sehingga nanti kita coba mencocokkan apakah produk tersebut sesuai dengan profil nasabah tersebut”.

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa *Customer Service* Bank Syariah Indonesia ini telah menjalankan perannya dalam melayani nasabah. Hal ini dapat didukung oleh hasil wawancara kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yaitu bersama Ibu AF, beliau menjelaskan sebagai berikut:

“Customer Service yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah selalu memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan apa yang saya butuhkan, jadi memenuhi kebutuhan nasabah dalam memilih produk-produk tabungan yang akan saya gunakan, mereka itu menjelaskan terlebih dahulu apa-apa saja bentuk atau pun jeni-jenis tabungan yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah tersebut. Dan mereka membantu saya dalam memilih jenis produk tabungan apa yang cocok saya gunakan. Dan saya dilayani dengan sangat baik dan saya merasa sangat puas, saya pribadi senang ketika berkonsultasi dengan Customer Service yang ada di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah”.

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa CS sudah memberikan pelayanan yang memuaskan sesuai dengan permintaan nasabah. Tugas utama dari seorang *Customer Service* yaitu memberikan pelayanan baik kepada calon nasabah dan memberikan informasi-informasi tentang produk-produk tabungan yang ada pada bank tersebut. Produk-produk yang dihasilkan oleh bank harus sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabahnya. Tapi sampai saat ini masih banyak nasabah yang merasa bahwa CS tidak memberikan informasi mengenai produk-produk tabungan yang ada pada bank tersebut pada saat nasabah ingin membuka tabungan.

Pemasaran bank sangat memerlukan komunikasi untuk mendukung transaksi dengan menginformasikan, membujuk, mengingatkan dan membedakan produk pada bank lainnya. Tanpa adanya komunikasi yang dilakukan khususnya *Customer Service* ini, nasabah secara keseluruhan tidak akan mengetahui keberadaan produk bank tersebut. Peran *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah disaat proses pra transaksi, saat transaksi dan pasca transaksi. Maka dari itu, *Customer Service* dituntut harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan dan keakuratan pekerjaannya sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi kepuasan seorang nasabah (Fernandes & Marlius, 2018).

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa *Customer Service* Bank Syariah Indonesia Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ini telah menjalankan perannya dalam membantu nasabah dalam memilih produk tabungan. Dengan adanya penjelasan dari CS mengenai jenis-jenis produk tabungan yang ada di

BSI ini sangat membantu nasabah dalam memilih produk jenis apa yang akan di gunakan oleh nasabah tersebut.

Selanjutnya wawancara yang peneliti lakukan dengan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yang memiliki penjelasan sedikit berbeda terkait peran CS dalam melayani nasabah yang akan membuka produk tabungan dengan hal sebelumnya dijelaskan oleh nasabah lain diatas yaitu dengan Ibu ST, beliau memberi penjelasan sebagai berikut:

“Mereka sangat baik saat melayani saya tetapi, para Customer Service tidak menjelaskan atau bertanya kepada kami selaku nasabah tabungan apa yang ingin kami gunakan. Mereka telah menentukan sendiri disaat kami ingin membuka tabungan. Sejauh ini pelayanan yang diberikan oleh Customer Service untuk saya sebagai nasabahnya itu memuaskan karena mereka cukup tanggap dan sigap dalam melayani nasabahnya tetapi ketika kami ingin membuka tabungan mereka tidak memberi penjelasan tentang apa-apa saja jeni-jenis tabungan yang ada di bsi mungkin ini yang membuat saya sedikit kurang puas, tapi kalau pelayanan lainnya saya rasa sudah memuaskan”.

Pernyataan diatas memiliki kesamaan dengan hasil wawancara dengan nasabah lainnya yaitu bernama Ibu HZ, beliau memberi penjelasan sebagai berikut:

“Pada saat saya membukan tabungan, mereka meminta KTP saya dan langsung membuatkan saya buku tabungan. Mereka tidak memberi tau saya jenis-jenis tabungan yang ada di BSI. Waktu saya membuat tabungan mereka langsung membuat tanpa ada menanyakan tabungan apa yang saya butuhkan. Hal ini yang membuat saya kurang puas sedikit dengan pelayanannya, karena mereka tidak memberikan penjelasan mengenai jenis-jenis tabungan, tapi waktu mereka melayani saya mereka berbicaranya itu sopan dan lembut. Dan saya baru tau dari tetangga saya ternyata banyak pilihan jika membuka buku tabungan di BSI”.

Berdasarkan pernyataan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* masih ada yang menimbulkan ketidak puasan pada nasabah, karena peran *Customer Service* ialah memberikan pelayanan yang baik, menawarkan produk-produk pada bank sesuai kebutuhan nasabah serta menjelaskan kelebihan-kelebihan dari setiap produknya. Bahkan seorang *Customer Service* harus membantu nasabah dalam memilih produk tabungan jenis apa yang cocok untuk nasabah itu gunakan agar nasabah merasa puas dan pada akhirnya meningkatkan loyalitas nasabah.

Pernyataan diatas juga didukung oleh (Mirawati & Fernos, 2:2019) yaitu peranan *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan pelanggan terhadap nasabah di bank, karena pelayanan yang bermutu merupakan kunci sukses dan dasar untuk membangun kebersihan di suatu perusahaan. Setiap perusahaan mempekerjakan *Customer Service*) dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah secara baik dan memuaskan, oleh

karena itu peranan *Customer Service* sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam perbankan. Tanpa adanya *Customer Service*, maka akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan bank. Peran *Customer Service* yang bermutu hanya bisa dipahami dari sudut pandang nasabah. Nasabah memberikan penilaian terhadap tingkat pelayanan tersebut dengan bermacam cara, salah satunya dengan melihat dan menilai sistem dan prosedur yang telah tertata. Kemudian dari keahlian *Customer Service* menyampaikan produk dan pelayanan yang berhubungan dengan bagaimana penyedia pelayanan dalam menggunakan sikap, perilaku dan kemampuan lisan dan berinteraksi dengan nasabah.

Berdasarkan pernyataan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa peranan *Customer Service* sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam perbankan. Tanpa ada *Customer Service*, maka akan sangat berpengaruh terhadap perkembangan bank. Peran *Customer Service* yang bermutu hanya bisa dinilai oleh nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yang menjelaskan sebagai berikut:

“Di dalam sop pelayanan seorang Customer Service harus menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar. Akan tetapi Customer Service juga boleh menggunakan bahasa daerah kepada nasabah selama bahasa nya masih sopan. Juga boleh disesuaikan dengan bahasa nasabah. Bahkan ini bagus untuk membangun ke dekatan seorang Customer Service dengan nasabah”.

Berdasarkan hasil pernyataan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* membuat nasabah merasa puas dan nyaman. Dengan menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar maka nasabah akan merasa nyaman sehingga membuat nasabah setia pada bank.

Dari pernyataan di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pada dasarnya seorang *Customer Service* harus memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah. Dan harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan benar pula dan harus pandai merayu nasabah supaya nasabah tertarik membuka tabungan pada bank tersebut.

Pembahasan Strategi Menghadapi Komplain Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah Oleh *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah.

Menurut hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh penulis dengan pihak Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yaitu *Supervisor Customer Service* dan *Customer Service* (CS). Dalam mengatasi komplain nasabah maka seorang CS tidak lepas dari standar pelayanan yang sesuai prosedur. Dengan adanya standar pelayanan ini akan memberikan kemudahan dalam menjalankan tugas dengan kualitas kerja yang lebih baik. Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pihak

Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah maka pihak bank menjelaskan sebagai berikut:

“Keterampilan yang paling utama yang harus dimiliki Customer Service ialah berkomunikasi dengan baik kepada nasabah, bersikap ramah kepada nasabah, menguasai produk kemudian mengetahui standar-standar pelayanan. Dan Customer Service juga tempatnya nasabah melakukan komplain, jadi yang harus dimiliki oleh Customer Service itu kemampuan dalam menyelesaikan komplain nasabah dan yang paling pertama itu Customer Service harus mendengarkan keluhan nasabah lalu meminta maaf kepada nasabah dan segera menawarkan solusi yang tepat dan menjelaskan solusinya kepada nasabah, kemudian pengaduan nasabah akan diinput Customer Service ke sistem pengaduan nasabah”.

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa *Customer Service* Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah ini telah menjalankan perannya dalam melayani nasabah yaitu ketika nasabah mengajukan komplain, maka CS menampung komplain nasabah terlebih dahulu, baru kemudian CS akan menawarkan solusi terbaik kepada nasabah tersebut dan CS akan menginput keluhan nasabah tersebut ke system pengaduan nasabah. Pada saat melayani nasabah CS tetap memberika sikap ramah dan sopan.

Hal ini dapat didukung oleh hasil wawancara kepada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah yaitu bersama Ibu AF, beliau memberi penjelasan sebagai berikut:

“Sampai detik ini saya masih merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Karena pelayanannya itu sesuai dengan apa yang nasabah butuhkan dan mereka juga ramah, sopan, berpakaian rapi dan juga selalu memberikan senyuman sehingga membuat nasabah nyaman”.

Pernyataan diatas memiliki kesamaan dengan hasil wawancara dengan nasabah lainnya yaitu bernama Ibu ST, beliau memberi penjelasan sebagai berikut:

“Para Customer Service melayani para nasabah dengan menggunakan nomor urut yang telah disediakan dan mereka juga tidak membeda kan nasabah satu dengan nasabah lainnya. Untuk sejauh ini, selama saya menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah pelayanan yang diberikan mereka selalu cepat dan tanggap dalam menanggapi kami sebagai nasabah atas permintaan yang kami ajukan kepada mereka”.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa nasabah sudah merasa puas dan merasa dilayani dengan baik oleh CS. Jadi, jika nasabah sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan maka nasabah akan tetap loyal terhadap bank. Pernyataan diatas juga didukung oleh (Supaino, 8:2020) yaitu *Customer Service* merupakan setiap kegiatan yang melayani kebutuhan nasabah

sehingga kepuasan dirasakan nasabah, melalui pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan *Customer Service* itu merupakan pelayanan garda terdepan nasabah, dalam menarik nasabah supaya menitikkan dananya di bank. Semakin *Customer Service* bisa memberikan pemahaman tentang produknya kepada nasabah maka semakin mudah nasabah memahami bentuk akad apa yang akan dipilihnya untuk melakukan kontrak bisnisnya.

(Mirawati & Fernos, 4:2019) juga mengatakan bahwa *Customer Service* pada sebuah bank ialah jasa yang diberikan oleh bank kepada nasabah atau masyarakat yang berkaitan dengan kegiatan usaha dan operasional bank sehari-hari. Terjadinya persaingan antar bank yang semakin ketat seperti saat ini, semua nasabah berkeinginan mendapatkan pelayanan yang terbaik dari bank melalui kemudahan berhubungan dengan bank, pelayanan yang cepat, dan keramahan petugas bank baik dari segi produk atau jasa yang ditawarkan maupun masalah pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.

(Natasya Putri & Marlius Doni, 2021) menyatakan bahwa ada beberapa dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami oleh seorang *Customer Service* yaitu: Berpenampilan dan berpakaian yang rapi dan bersih Harus menggunakan pakaian yang cocok dengan kombinasi yang menarik. Percaya diri, penuh senyum dan bersikap akrab. Menyapa dengan ramah dan berusaha menyebutkan nama nasabah. Tenang, hormat, sopan tekun dalam mendengarkan setiap pembicaraan. Tekun di dalam mendengarkan pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar. Bergairah dalam melayani dan tunjukan kemampuan. Jangan memotong atau menyela pembicaraan. Mampu menyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan. Jika tidak bisa menangani masalah yang ada, maka mintalah bantuan kepada yang sanggup untuk menangani nasabah tersebut. Jika belum bisa melayani, beritahu kapan nasabah akan dilayani.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa nasabah sudah merasa puas dan merasa dilayani dengan baik oleh CS. Jadi, jika nasabah sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan maka nasabah akan tetap loyal terhadap bank. Tapi sampai saat ini masih ada nasabah yang tidak tau jenis produk tabungan apa yang mereka gunakan, dan terkadang ada nasabah yang merasa jika mereka menabung di bank uang mereka setiap bulannya akan berkurang. Dari pernyataan ini maka pihak bank mengatakan bahwa:

“Hal ini terjadi karena, diawal tidak dijelaskan atau nasabah sendiri tidak membaca, tugas Customer Service sebenarnya harus menerangkan kembali nasabah sudah paham belum dengan jenis-jenis tabungan tersebut. Jika belum kita harus mengedukasinya lagi memberitahukannya lagi jenis-jenis tabungan yang ada dan memberi penjelasan kelebihan-kelenihan setiap jenis produk tabungan tersebut supaya nasabahnya paham dan dikemudian hari tidak komplain lagi”.

Karena produk tabungan mudharabah setiap bulannya ada potongan bagi hasil

berbeda dengan tabungan wadiah yang tidak ada bagi hasilnya. Sebenarnya hal ini sudah di jelaskan oleh CS ketika di awal nasabah ingin membukan produk tabungan tetapi mungkin masih ada nasabah yang lupa. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa *Customer Service* akan tetap menjalankan perannya jika masih ada nasabah yang datang dan komplain maka *Customer Service* akan mengedukasi kembali mengenai jenis-jenis produk tabungan yang ada pada bank tersebut. Pernyataan diatas juga didukung oleh (Visioner, 2022) *Customer Service* secara umumnya merupakan petugas atau pegawai yang disediakan oleh sebuah perusahaan melayani secara langsung setiap nasabah yang membutuhkan informasi-informasi yang diperlukan nasabah serta menanggapi segala keluhan-keluhan yang berhubungan dengan produk yang ditawarkan.

Berdasarkan pernyataan di atas peneliti menyimpulkan bahwa CS pada Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah telah melakukan peran nya sebagai CS yang bisa memberikan kepuasan kepada nasabah dan selalu membantu kebutuhan dan membantu memberi solusi terbaik kepada nasabah.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah disampaikan pada bab sebelumnya tentang Implementasi Pelayanan *Customer Service* Pada Produk Tabungan Di Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah. Maka penulis dapat mengusulkan beberapa saran dan masukan yang dapat memberikan manfaat berdampak positif bagi perusahaan yang dituju serta pihak-pihak lainnya.

Bank Syariah Indonesia KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah telah mampu memberikan perannya sebagai *Customer Service* yang memberi pelayanan yang baik, sopan, ramah dan selalu berpenampilan rapi dan mereka tidak membedakan antara nasabah baru dan nasabah lama. *Customer Service* juga membantu nasabah yang akan menggunakan produk tabungan kemudian *Customer Service* menjelaskan jenis-jenis produk tabungan dan menjelaskan kelebihan-kelebihan disetiap jenisnya, sehingga memudahkan nasabah memilih produk tabungan apa yang akan mereka gunakan. Dalam hasil wawancara hal ini tidak sesuai dengan hasil wawancara nasabah, karena masih ada nasabah yang merasa tidak ada di jelasin mengenai jenis-jenis produk tabungan yang ada pada bank. Namun ada nasabah yang saat pembukaan tabungan mereka dijelasin mengenai jenis-jenis produk tabungan yang ada pada bank tersebut.

Pelaksanaan *strategi Customer Service* dalam mengatasi komplain nasabah pada BSI KCP Takengon Sengeda 1 Aceh Tengah dilakukan sesuai standar layanan yang ada. Melayani nasabah yang datang dan menanyakan keluhan nasabah dan mengatasi komplain nasabah, *Customer Service* mengatasi komplain nasabah sesuai dengan prosedur pelayanan bank, yang dimana dalam pelaksanaanya dilakukan dengan amanah dan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang dilakukan, tanpa membedakan nasabah serta berbicara dengan nasabah sangat lemah lembut sehingga nasabah merasa nyaman pada saat melakukan transaksi maupun pengaduan komplain.

REFERENSI

- Endro Prihastono. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Dinamika Teknik*, 6, 14–24.
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang. *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 1–12.
- Handayani, F. (2017). *Peranan Customer Service Dalam Pelayanan Produk Simpanan Pada Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu (Kcp) Metro*.
- Hasni. (2019). Strategi Customer Service Dalam Mengatasi Komplain Nasabah Pada Bank Tabungan Negara KCP PAREPARE. *Jurusan Teknik Kimia USU*, 3(1), 18–23.
- Iman, E. C. N., & Natasya, A. (2022). Implementasi Customer Service BRI melalui Instagram untuk meningkatkan Kepuasan Nasabah saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Peurawi: Media Kajian Komunikasi Islam*, 5(1), 1–14.
- Ismuadi, I., Muksal, M., & Yusuf, M. A. (2024). The Influence Of Education, Knowledge And Skills On The Performance Of PT Bank Aceh Syariah Employees. *EKOBIS SYARIAH*, 8(1), 49-55.
- Kurniawan, D. (2017). Optimalisasi Pelayanan Perbankan Syariah. *Journal Of Islamic Economic And Social*, 1, 16–27.
- Maulidy, I. B., Afifudin, A., & Sari, A. F. K. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Juga Kinerja Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bsi Kcp Malang Lawang. *El-Aswaq*.
- Mirawati, & Fernos, J. (2019). Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Bank Nagari Cabang Siteba Padang. *Akademi Keuanagan Dan Perbankan*, 4(1), 1–8.
- Muksal, M., Furqani, H., & Mustika, R. J. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menjadi Nasabah Bank Aceh Syariah. *EKOBIS SYARIAH*, 7(1), 26-33.
- Muksal, M., Ayumiati, A., & Yuliadra, T. F. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Memilih Asuransi Syariah. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 3(2), 148-160.
- Muthia Anggraeni. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Keunggulan Produk terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Bandung. *Jurnal Riset Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 59–64.
- Natasya Putri & Marlius Doni. (2021). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. BPD Sumatera Barat Cabang Pasar Raya*
- Savitri, Yulindawati, Mulia : Implementasi Layanan Customer Service...*

Padang. 1–12.

- Saputra, S., & Kusumawardani, L. W. (2020). Analisis Penanganan Keluhan Pelanggan Layanan Pos Express Pada Kantor Pos Kediri 64100. *Bisnis Dan Pemasaran*, 10, 1–8. <https://ejurnal.poltekpos.ac.id/index.php/promark/article/view/735/552>.
- Sari, N., Ibrahim, A., Muzammil, M., & Muksal, M. (2024). Managing Financing Risk Of Islamic Banking Products In Indonesia: A Value At Risk Approach. *Jurnal Ilmiah Islam Futura*, 24(1), 213-240.
- Supaino, S. (2020). Implementasi Maqashid Syariah Dalam Pelayanan Customer Service Bank Syariah (Studi Pada BNI Syariah KC Medan). *Jurnal Hukum Kaidah: Media Komunikasi Dan Informasi Hukum Dan Masyarakat*, 20(1), 83–91.
- Susanto, E. (2018). Pengaruh Efikasi Diri, Disiplin Kerja Dan Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Puskesmas Di Kecamatan Lempuing Jaya Kabupaten Ogan Komering Ilir. *Jurnal Ilmiah FE-UMM*, 12(2), 30–41.
- Visioner, J. (2022). Analisis Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk Unit Sawang Cabang Lhokseumawe. 11(September), 23–29.
- Yuriansyah, A. L. (2013). Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Management Analysis Journal*, 2(1).