BAB V

ANALISIS DATA

A. Kendala Customer Service Dalam Mengatasi Keluhan (Handling Complaint) Nasabah

Dalam melakukan pelayanan *Customer Service* juga mendapati sebuah kendala baik itu kendala internal maupun kendala eksternal. Sehingga *Customer Service* harus mampu menangani kendala yang ada dengan tetap menjaga sikap dan perilaku yang baik kepada nasabah. Kedala yang dialami oleh *Customer Service* saat melakukan pelayanan kepada nasabah antara lain:

1. Kendala Internal

Kendala Internal yang dihadapi *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar saat mengatasi keluhan nasabah adalah berasal dari sistem yang ada di perbankan, sehingga tidak semua masalah yang dialami oleh nasabah dapat diselesaikan saat itu juga melaikan ada masalah yang masa kerjanya 5 hari kerja karena berhubungan dengan sistem yang ada di perbankan dan kantor pusat Bank Muamalat Indoensia

2. Kendala Eksternal

Kendala Eksternal yang dihadapi *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar saat mengatasi keluhan nasabah adalah saat *Customer Service* melayani nasabah yang mempunyai masalah dengan transaksinya namun saat dijelaskan nasabah merasa kebingungan

sehingga *Customer Service* harus mengulangi beberapa kali agar nasabah tersebut mengerti atas penyelesaian masalah yang sedang dihadapinya.

A. Solusi Atas Kendala Yang Diberikan Oleh Seorang *Customer Sevice*Kepada Nasabah

Customer service dalam memberikan solusi atas masalah yang dimiliki oleh nasabah dengan cara yang berbeda – beda karena cara penanganan setiap masalah juga berbeda. Dalam melakukan penanganan komplaint nasabah, Customer Service Bank Muamalat Indoneisa Kantor Cabang Pembantu Blitar, juga mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan oleh pihak yang berwenang dan wajib dilaksanakan oleh seluruh anggota dibawah pihak yang membuat SOP tersebut. menurut Ibu Lisawatul Muawanah (Customer Service), ada mekanisme yang harus diterapkan dalam penanganan komplaint yang dilakukan oleh nasabah sehingga nantinya nasabah akan merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan. Adapun Tahap – tahap yang dapat dilakukan oleh customer service antara lain:

1. Good Will

Dalam menerima keluhan dari nasabah pimpinan Bank Muamalat Indoneisa KCP Blitar akan menerima *complaint* dari nasabah dengan baik dan selanjutnya *Customer service* melakukan koordinasi dengan pihak pimpinan agar dalam mengambil keputusan tidak terjadi kesalahan

dan penanganan masalah sesuai dengan permasalahan yang sedang dihadapi oleh nasabah. Dengan pihak *customer service* menangani masalah nasabah dengan baik dan tepat sesuai harapan nasabah maka nantinya nasabah akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat Indoensia KCP Blitar. saat nasabah mempunyai perasaan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat Indoensai KCP Blitar maka nasabah akan menjadi loyal dan mempercayakan dana yang dimiliki ke Bank Muamalat Indoensai KCP Blitar.

2. Mekanisme

Di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar dalam melakukan pelayanan *complaint* kepada nasabah pihak bank mempunyai alur atau prosedur yang harus diterapkan antara lain :

Dengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian

Ucapkan kalimat yang menyatakan empati

Tanyakan kronologi permasalahan

Verifikasi data dan cek transaksi nasabah

Berikan Solusi

Lakukan Service Recovery

Arahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah → input ke CMS

Lakukan Standar Mengakhiri Pelayanan

Gambar 5.1 : Prosedur Handling Complaint Customer Service Bank

Muamalat KCP Blitar

Keterangan:

- a. Melakukan standar dalam mengawali layanan, yaitu *Customer*Service menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
- b. Mendengarkan keluhan nasabah dengan penuh perhatian, artinya saat nasabah sedang mengungkapkan rasa kecewanya maka dengarkan dengan menunjukkan wajah yang penuh perhathian.
- c. Mengucapkan kalimat yang menyatakan empati. Setelah nasabah sudah selesai mengungkapkan keluhannya, seorang customer service harus mengucapkan kalimat kalimat yang menunjukkan

- rasa empatinya kepada nasabah, seperti permintaan maaf dan tetap dengan menunjukkan wajah yang penuh perhatian.
- d. Menanyakan kronologi permasalahan kepada nasabah, disini berarti *customer service* mengkonfirmasi bagaimana permasalahan tersebut terjadi. Meminta dan menggali informasi lebih detail agar keluhan yang sudah disampaikan nasabah jelas dan nantinya tidak terjadi salah pengertian.
- e. Verifikasi data dan cek transaksi nasabah. Setelah masalah sudah dikonfirmasi dan sudah digali lebih dalam oleh *customer service*, maka langkah selanjutnya adalah meminta data nasabah untuk diverifikasi seperti : identitas nasabah, kartu ATM, bukti transaksi.
- f. Memberikan solusi kepada nasabah. Yaitu *customer service* memberikan penjelasan dan penyelesaian atas masalah yang terjadi, dengan pelan dan penuh perhatian serta dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah.
- g. Service Recovery, selanjutnya adalah service recovery yaitu solusi alternatif dengan melakukan 3M (Menginformasikan, menjelaskan, dan mendorong).
- h. Setelah nasabah diberikan solusi dan penjelasan mengenai keluhannya, maka langkah selanjutnya adalah mengarahkan nasabah untuk mengisi From Pengaduan Nasabah. Karena semua bentuk pengaduan nasabah wajib tercatat dalam From Pengaduan

Nasabah dan *Complaint Manajemen System* atau customer service bisa langsung mengisi melalui sistem.

 Terakhir adalah lakukan standar mengakhiri layanan. Tentunya tetap dengan wajah yang penuh perhatian dan tersenyum kepada nasabah. Ucapkan terima kasih dan permohonan maaf.

Untuk mempelajari bagaimana riil-nya prosedur *Handling Customer Complaint* di Bank Muamalat Syariah KCP Blitar, dibawah ini terdapat kasus sekaligus penanganan yang sudah berhasil diselesaikan oleh *Customer Service* Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar, antara lain:

Kasus 1:

Nasabah datang kepada customer service untuk menanyakan bahwa nasabah telah menarik uang tunai melalui ATM sejumlah Rp.

3.000.000,00 saldo nasabah berkurang namun uangnya tidak keluar dari mesin ATM.

Penanganan pengaduan:

- a) *Customer service* menyambut nasabah yang datang dengan mengucapkan salam dan tersenyum.
- b) Setelah mempersilahkan nasabah duduk, selanjutnya *customer* service mendengarkan keluhan yang nasabah ungkapkan dengan penuh perhatian

- c) Selama nasabah mengungkapkan keluhannya, ucapkan maaf sebagai tanda empati
- d) Setelah nasabah selesai mengungkapkan masalahnya, maka *customer service* mengkonfirmasi masalah dan menggali kronologis kejadian kepada nasabah. Meminta informasi kepada nasabah secara detail antara lain : buku tabungan dan keterangan yang ada di layar ATM.
- e) Selanjutnya adalah meninta dokumen nasabah dan bukti pendukung seperti : identitas nasabah/KTP, kartu ATM dan buku tabungan, serta bukti transaksi.
- f) Customer service akan melakukan pengecekan pada sistem dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah
- g) Jika masalah sudah selesai maka *customer service* akan menanyakan apakah ada yang bisa dibantu lagi?
- h) Jika tidak ada maka *customer service* mengucapkan salam dan terima kasih.

3. Infrastruktur

Fasilitas yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar adalah berupa call center jika nasabah tidak bisa datang langsung ke Bank. Sedangkan untuk tim pengelola pengaduan pihak Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar langsung di kelola oleh *Customer Service*, karena di Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar belum mempunyai tim khusus dalam penanganan pengaduan nasabah.

4. Attitude

Dalam melakukan pelayanan kepada nasabah *customer service* Bank Muamalat Indonesia KCP Blitar selalu menjaga sikap kepada setiap nasabah tanpa membedakan antara nasabah lama dengan nasabah baru. Pelayanan yang diberikan *customer service* Bank Muamalat Indoensia KCP Blitar sesuai dengan standar sikap yang telah di tentukan oleh kantor pusat Bank Muamalat Indonesia.