



Analisis Strategi Evaluasi Tingkat Kepuasan Dalam Menurunkan Complaint Handling Pada Bank Muamalat

Rahmi Syahfitri Harahap, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution,
Nur Ahmadi Bi Rahmani
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Kata Kunci:
Strategi, Tingkat
Kepuasan, Complain
Handling

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi evaluasi tingkat kepuasan dalam menurunkan complaint handling pada bank muamalat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data yang diperoleh oleh penulis dalam penelitian yang dilakukan yaitu berdasarkan data primer. Pengolahan data pada penelitian yang ini terbagi menjadi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan *conclusion* berkaitan dengan strategi Evaluasi Tingkat Kepuasan Dalam Menurunkan *Complaint Handling* Pada Bank Muamalat yang kemudian di analisis menggunakan teori sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah Strategi pelayanan prima Bank Muamalat KCP Medan Balai Kota dalam menangani *complain* nasabah telah sesuai dengan SOP yang ditentukan oleh Bank pusat. Bank Muamalat KCP Medan Balai Kota memberlakukan nasabah dengan sikap yang ramah, karyawan dituntut untuk memiliki rasa tanggung jawab, dan memiliki kemampuan yang mumpuni. memprioritaskan nasabah prioritas dengan menyediakan fasilitas VIP. Penyebab timbulnya *complain* pada Bank Muamalat KCP Medan Balai Kota adalah dikarenakan erornya sistem jaringan yang ada, sehingga mengganggu kelancaran nasabah saat bertransaksi. Cara Bank Muamalat KCP Medan Balai Kota mengukur kepuasan nasabah yaitu dengan dilakukan oleh tim khusus yang mengacak datang kesemua cabang di Indonesia dan melakukan penyamaran sebagai nasabah

Keywords:
Strategy,
Satisfaction Level,
Complain
Handling

Abstract

This study aims to analyze the strategy of evaluating the level of satisfaction in reducing complaint handling at bank muamalat. The type of research used in this research is qualitative research. The data obtained by the authors in the research conducted is based on primary data. Data processing in this study is divided into three stages, namely data reduction, data presentation, and conclusion related to the strategy for evaluating the level of satisfaction in reducing complaint handling at Bank Muamalat which is then analyzed using theory so that conclusions can be drawn. The results of this study are that the excellent service strategy of Bank Muamalat KCP Medan Balai Kota in handling customer complaints is in accordance with the SOP determined by the central bank. Bank Muamalat KCP Medan Balai Kota treats customers with a friendly attitude, employees are required to have a sense of responsibility, and have qualified skills. prioritizing priority customers by providing VIP facilities. The cause of the emergence of complaints at Bank Muamalat KCP Medan Balai Kota is due to errors in the existing network system, which disrupts the smooth running of customers when making transactions. The way Bank Muamalat KCP Medan Balai Kota measures customer satisfaction is by carrying out a special team that randomizes all branches in Indonesia and impersonates them.

* **Rahmi Syahfitri Harahap**, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan, Indonesia;
Email: rahmihrp026@gmail.com

PENDAHULUAN

Perbankan syariah atau banyak dikenal oleh masyarakat dengan bank syariah merupakan suatu lembaga keuangan yang kegiatan operasional dan produk yang ditawarkan kepada nasabah sesuai dengan landasan Al-Qur'an dan Hadist. Bisnis dalam pandangan syariah digunakan untuk memberikan sumbangan positif terhadap pencapaian yang di inginkan oleh masyarakat guna untuk meningkatkan pertumbuhan sosial dan ekonomi yang lebih baik dikalangan masyarakat baik dari masyarakat yang mempunyai bisnis kecil sampai dengan kalangan bisnis menengah atas. Menurut Undang-undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan disebutkan : Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak (Andri, 2018).

Saat ini, Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia sudah mengalami peningkatan yang cukup pesat. Hal ini teruji dengan bertambahnya jumlah Perbankan Syariah dari tahun ketahunnya. Berikut ini Perkembangan Bank Umum Syariah di Indonesia dari tahun ketahun, seperti berikut ini: (www.ojk.go.id)

Tabel 1
Perkembangan Bank Umum Syariah di Indonesia

No	Tahun	Jumlah Bank Umum Syariah	Jumlah Aset (dalam Miliar Rupiah)
1	2018	14	316.691
2	2019	14	350.364
3	2020	14	397.073
4	2021	16	401.023
5	2022	16	456.556

Sumber: Statistik Perbankan Syariah, Otoritas JasaKeuangan (2018-2020)

Berdasarkan tabel 1 perkembangan bank umum syariah menunjukkan peningkatan dalam segi kuantitas jumlah bank umum syariah maupun dalam jumlah aset. Perkembangan dunia perbankan tidak dapat terlepas dari kegiatan penghimpunan dana (*fundng*) dan penyaluran dana (*financing*) (Faridah, 2015). Dengan pertumbuhan bisnis perbankan yang lebih baik maka akan meningkatkan perekonomian masyarakat sehingga nantinya akan menjadi lebih baik dari yang sebelumnya (Radhin, 2017). Pelayanan yang dijalankan dalam suatu perbankan merupakan suatu bentuk upaya pemberian pelayanan terbaik pada nasabah (Dlizabeth, 2018). Pelayanan yang baik manakala mampu memuaskan pihak yang dilayani, sehingga pelayanan yang diberikan pada pelanggan sesuai dengan harapannya. Ketika pelanggan mendapatkan pelayanan tidak sesuai dengan harapannya, maka pelanggan akan mengeluhkan pelayanan tersebut. Penanganan keluhan nasabah atau yang sering disebut *complaint handling* merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan perusahaan pada nasabahnya (Luh, 2016). Penanganan keluhan dijadikan tolak ukur perusahaan dalam kinerjanya. Nasabah yang merasa puas atas penanganan komplain yang diberikan akan tetap setia pada perusahaan, dan memastikan tidak beralih pada bank lain. Kepuasan memberikan cerminan terhadap penilaian seseorang atas kinerja produk anggapan yang berhubungan dengan ekspektasi (Nur Hidayanti, 2020). Apabila kinerja produk tersebut memenuhi ekspektasi maka pelanggan akan merasa puas, namun berbeda bila kinerja tidak sesuai dengan

apayang diharapkan atau ekspektasi nasabah, maka akan muncul rasa tidak puas dan kecewa (Wahab, 2017).

Sumber yang dijadikan objek dalam penelitian ini adalah Bank Muamalat KC Medan Balai Kota merupakan suatu lembaga keuangan yang bergerak dalam jasa keuangan yang berlandaskan syariat Islam. Dalam Bank Muamalat Kantor Cabang Medan Balai Kota mempunyai banyak produk yang dapat ditawarkan kepada nasabah dari berbagai kalangan masyarakat. Mulai dari simpanan wadiah, tabungan haji, deposito, dll. Sejauh ini, pelayanan yang diberikan Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balai Kota pada nasabah sesuai dengan SLA (*Self Level Agreement*) jika terdapat suatu kekeliruan ataupun masalah dapat diselesaikan selama 14 hari kerja. *Complain handling* atau penanganan keluhan dari pihak Bank Muamalat KCP Medan Balai Kota dilakukan dengan cara lewat *call center* salamuamalat 1500016, dan email salamuamalat@bankmuamalat.co.id dan akan diterima 24 jam.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, penulis mengamati nasabah yang keberatan ketika harus mengantre dihadapan *teller*, hal ini dikarenakan jumlah *teller* hanya satu, sehingga menjadikan nasabah harus mengantre lama. Sedangkan hasil wawancara dengan nasabah meski dalam memberikan pelayanan dan dalam *complain handling* pihak Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balai Kota telah baik, namun hal tersebut belum memberikan kepuasan pada nasabah.

Dapat dikatakan pelayanan dalam *complain handling* pada Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balai Kota sudah bagus, akan tetapi nasabah tidak merasa puas. Bagi nasabah perlu adanya peningkatan kinerja pada Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balai Kota. Hal ini tidak sesuai dengan teori yang menyebutkan jika pelayanan yang diberikan dan *complain handling* bagus, maka kepuasan akan muncul, begitu juga sebaliknya. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “**Analisis Strategi Evaluasi Tingkat Kepuasan Dalam Menurunkan Complaint Handling Pada Bank Muamalat**” dengan studi kasus di KC Medan Balai Kota.

KAJIAN TEORI

1. Tingkat Kepuasan

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah kesan evaluasi individu terhadap pameran suatu barang karena dia ingin berpikir terkait dengan asumsi. Jika pameran tidak sesuai dengan asumsi, klien akan kecewa. Bagaimanapun juga, dengan asumsi presentasi yang diberikan sesuai dengan asumsi atau bahkan melebihi asumsi klien, dapat dipastikan klien akan terpenuhi.

Untuk membuat loyalitas konsumen, bank harus meningkatkan nilai klien dan kehebatan produk. Client esteem sendiri dapat dilakukan dengan bekerja pada sifat administrasi yang dilakukan oleh pihak bank. Semakin banyak sifat dari bantuan tersebut, semakin besar nilai pemenuhan yang dibuat. Kedudukan tertinggi administrasi tidak dapat dipisahkan dari SDM di bank.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Bank dikatakan sukses apabila dapat memberikan kepuasan pada nasabahnya. Untuk memenuhi pemenuhan ini, bank harus memeriksa persyaratan dan keinginan klien. Unsur-unsur yang memengaruhi kebutuhan klien adalah sebagai berikut:

- 1) Gambaran bank, yang berdampak pada loyalitas konsumen dari sisi positif.
- 2) Barang dan pelaksanaan administrasi. Eksekusi berhubungan dengan eksekusi,

jika presentasi bagus maka akan mempengaruhi loyalitas konsumen.

3) Kerangka penyampaian. Kerangka angkut disini adalah kerangka yang memindahkan barang-barang administrasi dari bank ke nasabah.

4) Hubungan harga. Klien menginginkan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank sesuai dengan harga yang ditawarkan, agar ada keuntungan bagi kedua pemain tersebut.

5) Kontes Kekurangan dan kualitas yang digerakkan oleh pesaing memengaruhi loyalitas konsumen. Dengan mengetahui kekurangan para pesaing, akan ada peluang luar biasa untuk menikmati lebih banyak keuntungan.

6) Eksekusi atau prestasi pekerja Upaya terkoordinasi untuk situasi ini sangat penting untuk mencapai loyalitas konsumen. Sebab, pada dasarnya pekerja dapat mempengaruhi mental klien sehingga nantinya mereka merasa puas atau tidak

Bank berfokus pada klien, jadi loyalitas konsumen adalah target utamanya. Ketika klien mengevaluasi pemenuhan berdasarkan komponen kinerja karyawan bank, bank harus mengetahui hal ini, klien memiliki cara tersendiri untuk menggambarkan kinerja yang baik..

c. Dampak dari Kepuasan Nasabah

Pengaruh yang muncul dari loyalitas konsumen sangat kuat untuk memperluas keuntungan bank, dalam hal nasabah terpenuhi maka nasabah akan:

- 1) Setia kepada bank, sehingga tidak mungkin nasabah pindah ke bank lain.
- 2) Mengulangi pembelian barang di bank, mengandung pengertian bahwa pemenuhan yang ada pada nasabah mendorongnya untuk membeli kembali barang yang dipersembahkan oleh bank.
- 3) Membeli satu jenis barang lagi di bank yang sama. Hal ini berimplikasi bahwa loyalitas konsumen mendorong keinginan nasabah untuk memperluas perolehan berbagai jenis barang yang diberikan oleh bank.
- 4) Klien dengan sengaja memajukan bank melalui pertukaran lisan untuk mendapatkan bantuan terbaik yang mereka dapatkan.

d. Mengukur Kepuasan Nasabah

Dalam memperkirakan tingkat loyalitas konsumen Philip Kotler dan Kevin Path Keller memiliki beberapa strategi yang dapat digunakan untuk mengukur pemenuhan, yaitu:

- 1) Ulasan sesekali. Dapat mengetahui secara langsung kepada klien dengan mengajukan pertanyaan untuk mengukur tujuan klien untuk kembali dan kemungkinan meresepkan bank kepada orang lain.
- 2) Perhatikan kecepatan kehilangan klien dan hubungi klien yang berhenti membeli atau beralih ke penyedia lain untuk mencari tahu alasannya.
- 3) Merekrut pembeli yang membingungkan, yang umumnya dialokasikan oleh bos untuk meniru klien dan mensurvei bagaimana kinerja bank pesaing. Dengan cara ini direktur dapat masuk ke situasi bank pesaing.

Strategi serupa dapat digunakan oleh pengawas untuk mengevaluasi presentasi perwakilan bank mereka dalam menawarkan jenis bantuan kepada klien.

2. Complain Handling

a. Pengertian Complain Handling

Complaint atau yang familiar disebut dengan keluhan adalah kata yang bermakna negatif, baik bagi pihak perbankan maupun pihak nasabah. Komplain diartikan sebagai kesalahan, masalah, stress, frustrasi, kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi dan sejenisnya. Komplain pada dasarnya merupakan suatu ungkapan nasabah yang ditujukan kepada pihak bank atas ketidakpuasan dari pelayanan yang dialami. Ketidakpuasan ini berhubungan dengan kegagalan pelayanan untuk memenuhi harapanharapan nasabah.

Jika bank mendapati keluhan dari nasabah, maka dibutuhkan strategi penanganan komplain. Penanganan komplain merupakan tindakan dalam mengendalikan konflik antara bank dengan nasabah¹². Penanganan komplain menjadi sebuah jalur penting ketika produk ataupun pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan nilai yang diharapkan nasabah. Sudah tidak dapat dibantah jika tidak ada satupun produk bank, baik barang maupun jasa yang sempurna.

b. Sebab Timbulnya Komplain

Munculnya keberatan nasabah karena sering merasa kecewa dengan administrasi yang diberikan pihak bank. Kekecewaan atas bantuan yang telah diberikan tentu ada unsur penyebabnya, berikut ini adalah dasar-dasar kekecewaan klien:

- 1) Inkonsistensi antara keuntungan atau hasil yang didapatkan dengan asumsi klien.
- 2) Bantuan yang diperoleh tidak baik.
- 3) Pameran pekerja bank mengecewakan klien.
- 4) Iklim atau kondisi di bank kurang kuat, sehingga tidak memberikan kesan

menyenangkan bagi nasabah.

- 5) Biaya yang disajikan oleh bank untuk suatu barang terlalu tinggi.
- 6) Kontradiksi antara dunia nyata dan kemajuan publikasi yang dilakukan oleh bank.

Protes klien dapat dipesan menjadi empat pertemuan, yaitu:

- 1) Mechanical Complaint (keluhan mekanikal),

Adalah keluhan yang disampaikan oleh klien karena tidak dapat menggunakan peralatan atau barang yang dibeli atau disampaikan kepada pembeli.

- 2) Attitudinal Complaint (keluhan akibat sikap karyawan perusahaan)

Keluhan yang dirasakan karena perlakuan yang kurang baik dari perwakilan bank terhadap nasabah. Bantuan yang tidak menguntungkan secara langsung akan memengaruhi perspektif dan mengurangi loyalitas konsumen.

- 3) Served Related Complaint (Keluhan berkaitan dengan pelayanan)

Keluhan nasabah yang diakibatkan oleh pelayanan yang secara langsung dirasakan nasabah, seperti pelayanan pada teller.

Unusual Complaint (Keluhan yang aneh) Keluhan dari klien yang tidak ada hubungannya dengan administrasi bank. Protes semacam ini muncul dari dalam klien, biasanya disebabkan oleh keadaan mental klien yang mungkin tidak sehat.

c. Strategi Penanganan Keluhan yang Efisien dan Efektif

Komplain berhubungan dengan tingkat sifat administrasi bank, keuntungan yang menyebabkan klien tenggelam, karyawan bank tidak dapat menjawab pertanyaan klien dengan jawaban yang benar, klien perlu menunggu cukup lama, dan kejadian buruk lainnya akan membuat klien mempertimbangkan kembali tentang sisa klien di Bank. Keluhan klien dapat berupa:

- 1) Klien tidak mendapatkan bantuan yang dijamin oleh bank.

- 2) Bank tidak bekerja dengan baik untuk klien.
- 3) Pekerja terlalu tidak peduli dengan klien.
- 4) Bank mengabaikan ide dari klien.
- 5) Administrasi lambat.

Berikutnya adalah prosedur untuk menangani keluhan klien menurut Philip Kotler dan Kevin Path Keller:

- 1) Buka hotline gratis 24 jam setiap hari (melalui telepon, faks, atau email).
- 2) Hubungi klien yang mengajukan keberatan segera. Semakin lambat penanganan keberatan, semakin menonjol rasa kecewa yang muncul pada nasabah, yang akan berdampak buruk bagi bank.
- 3) Tidak menuduh klien dengan alasan apapun. Bersiap untuk memiliki rasa memiliki dengan protes dan frustrasi klien.
- 4) Dari pihak bank memilih tenaga kerja yang memiliki rasa simpati yang tinggi untuk melayani nasabah.
- 5) Cepat menyelesaikan keberatan dan menusuk loyalitas konsumen.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2017) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasar pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang ilmiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Lokasi penulis melakukan penelitian adalah pada Bank Muamalat Indonesia KC Medan Balai Kota, yang beralamat l. Balai Kota No.10, Kesawan, Kec. Medan Baru., Kota Medan, Sumatera Utara. Penulis melangsungkan penelitiannya sejak 21 -24 Maret 2023. Terhitung 4 hari peneliti melakukan observasi pada Bank Muamalat KC Medan Balai Kota. Data yang diperoleh oleh penulis dalam penelitian yang dilakukan yaitu berdasarkan data primer. Data primer ialah sumber data yang langsung memberikan data kepada penulis (pengumpul data), dan didapatkan ketika penulis melaksanakan penelitian langsung ke lapangan, berdasarkan hasil wawancara dengan pihak karyawan Bank Muamalat KC Medan Balai Kota. Pengolahan data pada penelitian yang ini terbagi menjadi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan *conclusion* berkaitan dengan strategi Evaluasi Tingkat Kepuasan Dalam Menurunkan *Complaint Handling* Pada Bank Muamalat yang kemudian di analisis menggunakan teori sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Umum Bank Muamalat Indonesia

BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia, sehingga pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia secara resmi beroperasi sebagai bank yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip syariah pertama di Indonesia. Dua tahun setelahnya, tepatnya pada 27 Oktober 1994, BMI memperoleh izin sebagai Bank Devisa setelah setahun sebelumnya terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). (www.bankmuamalat.ac.id)

Selanjutnya, pada 2003, BMI dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum

Terbatas (PUT) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan menjadi lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut membawa penegasan bagi posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia. Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 249 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 619 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 55 unit Mobil Kas Keliling serta jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia Electronic Payment (MEPS). (www.bankmuamalat.ac.id)

BMI melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan *awareness* terhadap *image* sebagai Bank Syariah Islami, Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Adapun visi dari Bank Muamalat adalah sebagai berikut: “Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”. Kemudian misi dari Bank Muamalat adalah : Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan. (www.bankmuamalat.ac.id)

2. Alur Penanganan *Complain*

Berdasarkan hasil penelusuran peneliti dalam website resmi Bank Muamalat disebutkan bahwa alur penanganan *complain* adalah sebagai berikut: (www.bankmuamalat.ac.id)

a. Penerimaan Pengaduan

- 1) Nasabah mengajukan keluhan melalui:
 - a) Nasabah Bank Muamalat di 15000016
 - b) Email: salamuamalat@bankmuamalat.co.id
 - c) Datang langsung ke cabang terdekat;
- 2) Staf Bank Muamalat akan menyampaikan konfirmasi atau bukti terima formulir pengaduan kepada Nasabah apabila seluruh persyaratan telah lengkap.
- 3) Apabila dokumen persyaratan pengaduan belum lengkap, Nasabah wajib melengkapinya dalam kurun waktu maksimal 14 hari kerja dan dapat diperpanjang 20 hari kerja jika dokumen diluar domisili nasabah dan/atau terdapat hal lain di luar kendali Nasabah.
- 4) Untuk dokumen persyaratan yang diperlukan untuk penyelesaian pengaduan.

b. Penanganan Pengaduan

- 1) Staf Bank Muamalat akan *follow up* pengaduan lisan Nasabah maksimal 5 hari kerja, untuk pengaduan tertulis maksimal 20 hari kerja.
- 2) Jangka waktu penyelesaian pengaduan dapat diperpanjang maksimal 2 kali 20 hari kerja oleh staf bank Muamalat KC Medan Balai dengan memberitahukan kepada nasabah mengenai perpanjangan waktu tersebut beserta alasannya sebelum jangka waktu

pertama dan kedua berakhir.

- 3) Nasabah dapat meminta informasi kepada staf Bank Muamalat mengenai proses penyelesaian pengaduannya melalui informasi kontak yang disampaikan ketika konfirmasi pengaduan atau yang tercantum dalam bukti tanda terima pengaduan.
- 4) Staf Bank Muamalat dapat meminta dokumentasi tambahan kepada Nasabah ketika pemeriksaan pengaduan sedang dilakukan, untuk dapat menyelesaikan pengaduan.

c. Penyelesaian Pengaduan

- 1) Staf Bank Muamalat akan menyampaikan tanggapan atas pengaduan yang diberikan oleh Nasabah sesuai hasil pemeriksaan. Atas hasil pemeriksaan tersebut:
 - a) Jika nasabah menerima hasil penyelesaian tanggapan Bank maka proses selesai.
 - b) Jika nasabah tidak menerima hasil penyelesaian dan/atau tanggapan Bank maka:
 - (1) Nasabah dapat mengajukan keberatan dengan melampirkan dokumen baru yang belum disampaikan sebelumnya.
 - (2) Dapat mengajukan fasilitas ke BI/OJK; atau
 - (3) Mengupayakan penyelesaian sengketa baik di dalam maupun di luar pengadilan.

d. Permohonan Fasilitas ke BI dan OJK

- 1) Permohonan fasilitas penyelesaian pengaduan kepada BI hanya terkait dengan jasa sistem pembayaran (misalnya kartu ATM/Debit, kartu Kredit, Transfer dana, Cek/Bilyet Giro, Uang Elektronik, Penyediaan/Penyetoran Uang Rupiah, dan kegiatan sistem pembayaran lainnya).
- 2) Pengajuan permohonan fasilitas ke BI/OJK melalui:
Bank Indonesia (BI), contact center BI di 1-500-131
Email: bicara@bi.go.id Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kontak OJK di 1-500-655
Email: konsumen@ojk.go.id

e. Syarat Pengajuan Keluhan ke BI/OJK:

- 1) Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Bank Muamalat dan telah ditindaklanjuti.
- 2) Tidak terdapat kesepakatan antara konsumen dengan Bank Muamalat dan
- 3) Merupakan masalah perdata yang tidak sedang dalam proses atau belum ada keputusan oleh lembaga mediasi, arbitrase atau pengadilan.

Berhasil wawancara dengan bapak Andhi Setiadi selaku pimpinan bank Muamalat KC Medan Balai Kota:

“Kalau kita cara melayaninya sesuai dengan prosedur dan petunjuk dari kantor pusat, yang sudah ada standarisasinya masing-masing untuk pelayanannya dengan nasabah terkait apa yang mereka butuhkan nasabah. Kita memfasilitasi dengan produk-produk yang kita punya, dan *basic* kita menginginkan transaksi nasabah menjadi mudah dan aman”.

Hal serupa disampaikan oleh bapak Iman Nur Imansyah selaku *funding* pada bank Muamalat KC Medan Balai Kota:

“Cara bank Muamalat KC Medan Balai Kota dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah adalah disesuaikan dengan SOP (Standar Operasional Prosedur), dan selalu menerapkan sikap yang murah senyum, penampilan yang menarik, memberikan perhatian pada setiap nasabah, mampu memberikan pelayanan prima kepada nasabah, memiliki rasa tanggung jawab atas kepuasan nasabah, dan tentunya memiliki kemampuan yang bagus, sehingga apabila nasabah merasa ada yang masih dibingungkan, kami dari pihak bank Muamalat KC Medan Balai Kota dapat memberikan solusi atas masalah nasabah. Selanjutnya hasil wawancara dengan ibu Putri Herlinasari selaku *teller* pada bank Muamalat KC Medan Balai Kota:

“Dalam memberikan pelayanan pastinya kami memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan standar operasional prosedur, sebisa mungkin tidak memberatkan nasabah, mempermudah nasabah saat bertransaksi, memberikan penjelasan-penjelasan semudah mungkin untuk diterima nasabah ketika nasabah merasa bingung, selama memberikan pelayanan kami selalu bersikap ramah, dan memberikan senyum pada nasabah, sehingga nasabah akan lebih merasa dihargai”.

Standarisasi pelayanan dalam *complainhandling* pada bank Muamalat KC Medan Balai Kota mengacu pada konsep pelayanan prima menurut M. Nur Rianto Al Arif, yang mana karyawan bank Muamalat KC Medan Balai Kota:

- 1) Memiliki rasa empati yang tinggi, rasa perhatian yang tulus pada nasabah, utamanya pada nasabah prioritas. Dalam melayani nasabah prioritas bank Muamalat KC Medan Balai Kota akan memberikan fasilitas khusus, seperti halnya ruang tunggu yang lebih nyaman sehingga nasabah akan merasa di agungkan. Bila nasabah komplain karyawan Bank Muamalat tetap menjaga sopan santun pada nasabah, dan semaksimal mungkin meredakan amarah nasabah, kemudian tetap dilayani dengan baik, dan ramah.
- 2) Bank Muamalat KC Medan Balai Kota memiliki kemampuan dalam menumbuhkan rasa percaya diri, seperti halnya memberikan sapaan sebagai tanda penghormatan pada nasabah utamanya nasabah prioritas, karyawan bank Muamalat KC Medan Balai Kota mengupayakan yang terbaik bagi nasabah, tidak menyudutkan nasabah ketika nasabah mengalami kebingungan, menuntun dan memberikan informasi pada nasabah dengan bahasa yang tentunya mudah dipahami.
- 3) Karyawan bank Muamalat KC Medan Balai Kota melayani nasabah yang membutuhkan bantuan, yang akan mengutarakan keluhannya dengan sikap siap siaga, dan ketanggapan yang tinggi. Penanganan komplain bank Muamalat KC Medan Balai Kota akan diproses selama 14 hari kerja. Komplain dapat melalui *call center* salam muamalat pada nomor 15000016, ataupun datang langsung pada bank.

3. Penyebab timbulnya *complain* pada bank Muamalat KC Medan Balai Kota.

Keluhan yang dilontarkan nasabah sangat beragam, namun pihak bank Muamalat KC Medan Balai Kota harus tetap menerima keluhan dari nasabah dengan senang hati. Mengetahui hal tersebut penulis melakukan wawancara dengan bapak Andhi Setiadi selaku pimpinan bank Muamalat KC Medan Balai Kota:

“Bentuk komplain yang pernah diterima seperti tarik tunai yang tidak keluar tapi saldonya berkurang, lalu ada juga transfer ke bank lain uangnya tidak terkirim namun saldonya berkurang, dan penyebab timbulnya *complain* yang bisa jadi dikarenakan erornya sistem jaringan seperti itu, kemudian dalam melaporkan keluhannya nasabah dapat datang langsung ke bank atau menghubungi salam muamalat 1500016 yang akan direspon 24 jam”.

Hal serupa juga dikemukakan oleh bapak Iman Nur Imansyah selaku *funding* pada bank Muamalat KC Medan Balai Kota:

“Keluhan yang diterima diantaranya seperti nasabah gagal transfer, salah transfer, lalu ketika nasabah hendak membeli tiket kereta melalui layanan *e-banking* jaringannya tidak bagus, dan memang itu diluar dugaan juga, yang tidak dapat diprediksi, selain itu nasabah tidak pernah melakukan transaksi, namun uangnya keluar, kalau untuk penyebab *complain* sendiri nasabah merasa bahwa kami tidak cekatan dalam menangani keluhan yang disampaikan, lalu seperti

halnya ketika kejadian salah transfer tersebut, nasabah teledor ketika memasukkan rekening tujuan, dan menyalahkan pihak bank”.

Dari hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa keluhan yang diterima oleh bank Muamalat KC Medan Balai Kota bermacam-macam, tidak dapat didefinisikan dan memastikan satu persatu, tiap orang pasti masalahnya berbeda, namun pihak bank Muamalat KC Medan Balai Kota tetap menerima keluhan dari nasabah dan sebisa mungkin menanganinya dalam 14 hari kerja sesuai dengan ketentuan SLA (*Self Level Agreement*).

4. Cara bank Muamalat KC Medan Balai mengukur kepuasan nasabah.

Mengukur kepuasan nasabah dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan bagi bank dalam memberikan pelayanan pada nasabah. Hal ini sebagaimana yang telah dipaparkan oleh bapak Andhi Setiadi selaku pimpinan bank Muamalat KC Medan Balai Kota:

“Secara nasional ada namanya semacam penilaian bank, dan itu ada tim nya, biasanya tim yang mengetes mengacak datang ke semua abang di Indonesia dan dia menyamar menjadi nasabah, dari situ lah kita tau tingkat kepuasan nasabah, dan cara apakah cara mengukur kepuasan tersebut sudah dirasa cukup baik dalam mengukur kepuasan nasabah. Saya rasa itu sudah cukup baik, kita juga bisa lihat melalui sosial media, mengenai respon nasabah, dilihat *like* nya bagaimana, kita lihat juga di *google map*, kita lihat dititik-titik ATM nya bagaimana perkembangannya, jadi semua itu terekam, jadi ada tim yang memantau terkait kepuasan nasabah ini, misalkan ada beberapa nasabah yang membuat testimoni, atau buat *story* tentang fasilitas Bank Muamalat dan merasa puas dengan pelayanan kita.

Dari data hasil wawancara tersebut penulis menarik pemahaman bahwasannya ada tim khusus yang bertugas dalam mengukur kepuasan nasabah, biasanya cara yang dilakukan adalah petugas menyamar sebagai nasabah, lalu menilai bagaimana kinerja karyawan dalam melayani nasabah.

Analisis Strategi Evaluasi Tingkat Kepuasan Dalam Menurunkan Complaint Handling Pada Bank Muamalat

Dari data yang telah dipaparkan sebagaimana hasil wawancara diatas, telah dijelaskan bahwa strategi bank Muamalat KC Medan Balai Kota dalam menangani keluhan yang disampaikan oleh nasabah adalah menyesuaikan dengan prosedur standar pelayanan operasional (SOP) yang telah ditentukan oleh kantor pusat. Sehingga dalam proses pelayanan bank Muamalat KC Medan Balai Kota dapat dipastikan telah memberikan pelayanan yang terbaik. Bank Muamalat KC Medan Balai Kota memfasilitasi segala yang dibutuhkan oleh nasabah. Melayani dengan ramah, menuntun nasabah, mempermudah nasabah dalam proses transaksinya, memberikan perhatian pada setiap nasabah, mampu memberikan pelayanan kepada nasabah, memiliki rasa tanggung jawab atas kepuasan nasabah, dan tentunya memiliki kemampuan yang bagus (Malian, 2016).

Berdasarkan teori pelayanan, yang mengharuskan seorang fasilitator memiliki *ability* (kemampuan) pengetahuan dan keterampilan yang mutlak diperlukan untuk mendukung berjalannya pelayanan prima, yang meliputi kemampuan dalam menguasai bidang kerja yang ditekuni (Miranda, 2019). *Attitude* (sikap) perilaku yang wajib ditunjukkan oleh pegawai bank seperti harus mampu melayani nasabah dengan ramah, dan selalu memberikan senyuman: *Attention* (perhatian) kepedulian terhadap nasabah yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah. *Accountability* (pertanggungjawaban) Sikap keberpihakan

pada nasabah sebagai bentuk kepedulian dan meminimalisir ketidakpuasan nasabah (Miranda, 2019). Melalui penjelasan di atas penulis menarik pemahaman jika teori dan penerapan strategi bank Muamalat KC Medan Balai Kota dalam memberikan pelayanan prima pada nasabah sudah sesuai. bank Muamalat KC Medan Balai Kota telah mengupayakan pelayanan terbaiknya bagi nasabah.

Penyebab Timbul Nya *Complain* Nasabah Pada Bank Muamalat KC Medan Balai Kota.

Berdasarkan data yang diperoleh melalui wawancara di atas, penyebab timbulnya komplain seperti tarik tunai uang nya tidak keluar tapi saldonya berkurang. Ada juga transfer ke bank lain uangnya tidak terkirim namun saldonya berkurang, nasabah melaporkan bahwa ATM nya tertelan, lalu pernah juga nasabah melapor bahwa telah melukan pembelian pulsa dengan melalui *e-banking*, namun pulsa tidak masuk dan saldo berkurang. Gagal transfer, salah transfer, lalu ketika nasabah hendak membeli tiket kereta melalui layanan *e-banking* jaringannya tidak bagus. Hal tersebut diluar dugaan bank Muamalat KC Medan Balai Kota, yang tidak dapat diprediksi, selain itu nasabah tidak pernah melakukan transaksi, namun uangnya keluar. Penyebab timbulnya *complain* dapat disebabkan oleh erornya sistem jaringan seperti itu. Karena pada dasarnya karyawan bank Muamalat KC Medan Balai Kota tidak mengetahui kapan jaringan akan bagus, stabil, dan kapan akan mengalami gangguan. Meski begitu nasabah menganggap bahwasannya kinerja karyawan bank Muamalat KC Medan Balai Kota tidak cekatan dalam menangani keluhan yang disampaikan. Kemudian penyebab adanya komplain jika melihat pada teori yang ada, komplain bisa disebabkan karena: (Nunuk, 2019)

- a) Ketidak sesuaian antara manfaat atau hasil yang diperoleh dengan harapan nasabah.
- b) Layanan yang didapat tidak memuaskan.
- c) Kinerja pegawai bank mengecewakan nasabah.
- d) Suasana atau keadaan dalam bank tidak menunjang, sehingga tidak memberikan kesan nyaman untuk nasabah.
- e) Harga yang ditawarkan bank atas suatu produk terlampau tinggi.
- f) Tidak sesuainya antara kenyataan dengan promosi iklan yang dilakukan oleh pihak bank.

Analisis Kepuasan Bank Muamalat KC Medan Balai Kota Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Nasabah

Dari data yang penulis peroleh, pengukuran kepuasan nasabah pada bank Muamalat KC Medan Balai dilakukan oleh tim khusus yang mengacak datang kesemua cabang di Indonesia dan dia menyamar menjadi nasabah. Dengan penyamaran yang dilakukan tim dapat melihat bagaimana cara bank Muamalat KC Medan Balai Kota dalam melayani, dan merespon keluhan yang dirasakan oleh nasabah. Dalam teori di katakana bahwa cara mengukur kepuasan nasabah dapat dilakukan dengan cara: (Muhaimin, 2019)

- a) *Survey* berkala. Dapat mencari tahu secara langsung pada nasabah dengan mengajukan pertanyaan untuk mengukur niat nasabaha akan kembali dan kemungkinan akan merekomendasikan bank tersebut pada orang lain.
- b) Mengamati tingkat kehilangan pelanggan dan menghubungi pelanggan yang berhenti membeli atau beralih ketempat pemasok lain untuk mengetahui alasannya.
- c) Mempekerjakan pembeli misterius, yang biasanya ditugaskan atasan untuk menyamar sebagai nasabah dan menilai bagaimana keadaan bank pesaing. Dengan cara ini

manajer dapat masuk dalam situasi bank pesaing tersebut. Cara yang sama dapat digunakan manajer untuk menilai kinerja karyawan bank nya dalam memberikan pelayanan pada nasabah.

Penulis menyimpulkan dari data yang ada bahwa kiat bank Muamalat KC Medan Balai Kota dalam mengukur kepuasan nasabah telah sesuai dengan teori. bank Muamalat KC Medan Balai Kota memiliki secara nasional ada namanya semacam penilaian bank, dan itu ada tim nya.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, mengenai Analisis Strategi Evaluasi Tingkat Kepuasan Dalam Menurunkan Complaint Handling Pada Bank Muamalat, maka penulis menyimpulkan bahwa:

1. Strategi Evaluasi Tingkat Kepuasan Dalam Menurunkan Complaint Handling Pada Bank Muamalat telah sesuai dengan SOP yang ditentukan oleh Bank pusat. Sehingga dalam proses pelayanan bank Muamalat KC Medan Balai Kota dapat dipastikan telah memberikan pelayanan yang terbaik. Dalam memberikan pelayanan bank Muamalat KC Medan Balai Kota telah bersikap ramah (*attitude*), dan diprakteknya bank Muamalat KC Medan Balai Kota selalu menyapa terlebih dahulu nasabah yang baru datang, memberikan senyum, sapa dan salam di setiap nasabah datang dan ketika hendak meninggalkan tempat, kemudian memiliki kemampuan yang mumpuni (*ability*), kemampuan yang memadai ini menjadikan karyawan bank Muamalat KC Medan Balai Kota menjadi cekatan dalam proses pelayannya, karena karyawan Bank telah memahami pekerjaannya, memiliki tingkat perhatian dan kepekaan yang tinggi pada nasabah (*attention*), bank Muamalat KC Medan Balai Kota tidak memandang membedakan setiap nasabah, semua dilayani dengan penuh perhatian, jika nasabah belum memahami informasi, atau mengalami kesulitan, karyawan bank Muamalat KC Medan Balai akan segera memberikan bantuan dan terdapat rasa tanggungjawab pada diri karyawan bank Muamalat KC Medan Balai Kota atas nasabah (*accountability*), bila karyawan bank Muamalat KC Medan Balai Kota melakukan kesalahan, yang hal tersebut dapat merugikan nasabah maka pihak bank Muamalat KC Medan Balai Kota akan mempertanggungjawabkan hal tersebut, sehingga dalam bekerja bank Muamalat KC Medan Balai Kota bersedia mempertanggungjawabkan apa yang telah dilakukan.
2. Strategi Evaluasi Tingkat Kepuasan terhadap penyebab *complain* nasabah yaitu membiasakan pegawai dengan sikap tangkas untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada nasabah pada saat nasabah *complain*. Jaminan dan Kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, sikap sopan santun, ramah dan kemampuan pegawai bank dalam melayani nasabah ketika proses *complain* disampaikan. Empati (*emphaty*) Rasa perhatian yang diberikan pihak bank pada nasabah, dengan upaya memahami keinginan nasabah, sehingga ketika *complain* disampaikan, nasabah merasa dihargai.
3. Cara bank Muamalat KC Medan Balai Kota mengukur kepuasan nasabah yaitu dengan dilakukan oleh tim khusus yang mengacak datang kesemua cabang di Indonesia dan melakukan penyamaran sebagai nasabah. Dengan cara tersebut dapat dinilai

bagaimana pihak bank Muamalat KC Medan Balai Kota dalam menangani keluhan nasabah dan dalam melayani nasabah. Cara tersebut memberikan hasil yang baik untuk penilaian bank Muamalat KC Medan Balai Kota, karena mampu meningkatkan kepuasan nasabah, kepala Bank Muamalat akan mengetahui pula bagaimana kinerja karyawannya, sehingga apabila terdapat ketidakpuasan dari nasabah, maka hal tersebut dapat segera dicarikan solusi.

DAFTAR PUSTAKA

- Andri Siregar, Irsan. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Padangsidempuan” 6 (2018).
- Dlizah, Qismatun. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepatuhan Syariah, Nilai Nasabah, Kepercayaan, Citra Perusahaan, Dan Penanganan Keluhan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BTN Syariah KC Semarang).” Institut Agama Islam Negeri Salatiga, (2018).
- Faridah. “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah” 10 (2015).
- Fatmawati, W. N. (2021). Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Complain Handling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat KCP Madiun) (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo)
- Luh Ayu Mulyaningsih dan I Gst Agung Ketut Gede Suasana. “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Ocbc Nisp Di Denpasar” 5 (2016).
- Malian, Marlina. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain, Citra Dan Kepuasan Terhadap Bank Bri Unit Kebun Bunga Palembang” 2 (2016).
- Miranda Setya Wardani, Yudit. “Penerapan Pelayanan Prima Oleh Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Bri Syariah Metro Dan Bank Eka Metro).” Institut Agama Islam Negeri Metro, (2019).
- Muhaimin. “Analisis Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Pada Nasabah (Studi Pada KSPPS BMT Fajar Pringsewu).” Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, n.d. (2019)
- Nunuk Hrawati dan Murni Sulistyowati. “Strategi Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Dengan Optimalisasi Kualitas Pelayanan, Penanganan Komplain Dan Fasilitas Teknologi Di Bank Mandiri Syariah Cabang Solo” 6 (2019).
- Nur Hidayanti, Ditta. “Analisis Penanganan Keluhan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. BPRS Se-Provinsi Lampung” 16 (2020).
- Radhin dan Eka Askafi. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Penanganan Pengaduan Terhadap Kepuasan Nasabah Kredit Usaha Rakyat PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Rejoso Selatan Kanca Nganjuk” 6 (2017).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, (2017).
- Wahab, Wirdayani. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Industri Perbankan Syariah Di Kota Pekanbaru” 2 (2017).
- www.bankmuamalat.ac.id