

Analisis Penyelesaian Complaint Handling Pada Pelayanan Sistem Operasional Di BSI KCP Cemara Asri

Windy Puspita¹, Nurwani², Tuti Anggraini³

^{1,2} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Correspondence: windyp04@gmail.com

Received: 12 November 2024 | Revised: 19 Desember 2024 | Accepted: 22 Desember, 2024

Keywords:

Complaint Handling; Customer Satisfaction; Operational System Services; Role of Customer Service.

Abstract

This research aims to determine the resolution of complaint handling at BSI KCP Cemara Asri. This research uses a descriptive qualitative research method that uses primary data and secondary data as sources of research data. The subject of this research is customer service at BSI KCP Cemara Asri. And the data collection techniques used were interviews and literature studies. This research found that the completion of complaint handling at BSI KCP Cemara Asri was carried out by customer service using a complaint handling resolution mechanism, namely carrying out standard service initiation, listening to customer complaints, saying apologies, asking customers for the chronology of complaints that occurred, verifying customer data, provide solutions to customers, ask customers to fill out a complaint form, and finally carry out standard service terminations. In completing complaint handling at BSI KCP Cemara Asri, there are supporting and inhibiting factors. So strategies need to be implemented to minimize the occurrence of customer complaints. So, to minimize the occurrence of customer complaints at BSI KCP Cemara Asri, what customer service must do in resolving complaint handling is to implement excellent service, namely providing information or explaining the products or services used by customers as well as explaining how to use the BSI Mobile application and Its function is so that later if a complaint occurs that is still relatively easy, the customer can resolve it themselves. So that it can minimize the occurrence of customer complaints in the future or similar complaints to these customers.

Kata Kunci:

Complaint Handling, Pelayanan Sistem Operasional, Peran Customer Service, Kepuasan Nasabah

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyelesaian complaint handling di BSI KCP Cemara Asri. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data penelitiannya. Subjek penelitian ini ialah customer service di BSI KCP Cemara Asri. Dan teknik pengumpulan data yang digunakan ialah wawancara dan studi literatur. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa penyelesaian complaint handling di BSI KCP Cemara Asri dilakukan oleh customer service dengan menggunakan mekanisme penyelesaian complaint handling, yaitu melakukan standar mengawali layanan, mendengarkan keluhan nasabah, mengucapkan permintaan maaf, menanyakan kronologis keluhan yang terjadi kepada nasabah, verifikasi data nasabah, memberikan solusi kepada nasabah, meminta nasabah untuk mengisi formulir pengaduan, dan terakhir melakukan standar mengakhiri layanan. Dalam penyelesaian complaint handling di BSI KCP Cemara Asri terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Sehingga perlu dilakukan strategi dalam meminimalisasi terjadinya keluhan nasabah. Jadi, untuk meminimalisasi terjadinya keluhan nasabah di BSI KCP Cemara Asri yang harus dilakukan oleh customer service dalam penyelesaian complaint handling ialah dengan menerapkan service excellent, yaitu memberikan informasi atau menjelaskan terkait produk atau jasa yang digunakan oleh nasabah sekaligus menjelaskan mengenai cara penggunaan aplikasi BSI Mobile dan fungsinya, agar nantinya jika terjadi keluhan yang masih tergolong mudah nasabah bisa menyelesaikannya sendiri. Sehingga dapat meminimalisasi terjadinya keluhan nasabah di masa mendatang atau keluhan yang serupa pada nasabah tersebut.

PENDAHULUAN

Dunia bisnis kini semakin kompetitif karena kita hidup di era digital. Dalam persaingan ini, para pelaku bisnis perlu memiliki rencana yang tepat agar tetap unggul atau bahkan menempati posisi teratas dalam pangsa pasar ekonomi. Oleh karena itu, setiap bisnis harus mampu mempertahankan dan menarik minat konsumen agar dapat memenangkan persaingan ini. Hal ini terutama berlaku bagi bisnis jasa seperti bank. Sebab, nasabah merupakan urat nadi bank, dan kepuasan nasabah sangat penting bagi kelangsungan hidup bank. Oleh karena itu, untuk mempertahankan dan mendapatkan nasabah baru, bank berlomba-lomba memberikan layanan terbaik dengan memberikan produk dan jasa yang tersedia di bank. Selain itu, bank juga memberikan kemudahan kepada nasabahnya melalui berbagai layanan dan produk perbankan, seperti adanya layanan *mobile banking* dan *internet banking*, fasilitas ATM, QRIS, produk pembiayaan atau kredit, dan lain-lain. Hal ini dilakukan agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap bank tersebut (Khomisah & Dalimunte, 2022).

Menurut Kasmir dalam Sandy Akbar et al. (2023) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh bank harus bersifat prima atau maksimal untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, termasuk pelayanan dalam menangani keluhan nasabah. Keluhan merupakan bagian dari pelayanan yang tidak bisa dihindari dan ketika keluhan tidak ditangani dengan baik oleh pihak bank, maka hal ini dapat berdampak negatif terhadap reputasi bank dan loyalitas nasabah. Sehingga dalam menangani keluhan nasabah, bank harus cepat, responsif, dan memberikan solusi yang efektif serta memastikan bahwa setiap keluhan nasabah dapat ditangani dan diselesaikan dengan memadai dan tepat waktu, karena *complaint handling* merupakan aspek penting yang mencerminkan kualitas pelayanan suatu bank. Jika penanganan keluhan nasabah dilakukan dengan efektif, artinya bank menunjukkan komitmen dan kepeduliannya terhadap nasabah dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan bank secara keseluruhan (Akbar et al., 2023).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Khomisah dan Ahmad Amin Dalimunte pada tahun 2022 yang berjudul “Strategi *Customer Service* dalam *Complaint Handling* pada Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat” menunjukkan bahwa pelayanan *complaint handling* yang dilakukan oleh *customer service* dalam menyelesaikan keluhan yang terjadi pada nasabah menjadi tolak ukur nasabah dalam memperoleh kepuasan dan ketidakpuasan dari pelayanan yang ada. Oleh karena itu, *customer service* harus memberikan pelayanan terbaik kepada setiap nasabahnya, terkhusus kepada nasabah yang memerlukan informasi atau yang menyampaikan keluhannya. Walaupun terkadang keluhan yang disampaikan oleh nasabah berasal dari kelalaian nasabah itu sendiri.

Kemudian hasil penelitian yang dilakukan oleh Rahmatul Fadilah dan Nursantri Yanti pada tahun 2023 yang berjudul “Peran *Customer Service* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Nasabah BPRS Sindanglaya Kotanopan” menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *customer service* kepada calon nasabah sudah baik dan sesuai dengan teori. Namun, masih terdapat kendala dalam kegiatan pelayanan kepada calon nasabah. Oleh karena itu, dengan adanya kendala tersebut dapat menghambat proses pelayanan *customer service* terhadap calon nasabah di BPRS Sindanglaya Kotanopan.

Selain itu, hasil penelitian yang dilakukan oleh Zhara Hafizha dan Khairina Tambunan

pada tahun 2022 yang berjudul “Strategi *Customer Service* dalam Manajemen Komplain *Automatic Teller Machine* (ATM) pada Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan” menunjukkan bahwa strategi *customer service* dalam menangani keluhan nasabah terkait ATM dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di BSI KCP Perbaungan, yaitu antara lain mengawali layanan dengan memberikan senyum, salam, dan sapa terlebih dahulu, verifikasi data nasabah, memberikan solusi kepada nasabah atas pengaduan atau keluhan yang diajukannya, kemudian mengarahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah, setelah itu, pengaduan nasabah akan diinput oleh *customer service* ke sistem pengaduan nasabah (SPN), terakhir melakukan standar mengakhiri layanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Anzal Huda Khoiri dan Adityawarman pada tahun 2021 yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan Nasabah dan Loyalitas Nasabah pada Bank BNI Syariah Semarang” menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan penanganan keluhan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dan loyalitas nasabah secara parsial dan simultan. Selain itu, kepuasan nasabah juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Oleh karena itu, dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penanganan keluhan nasabah yang baik, maka juga akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap Bank BNI Syariah Semarang.

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Nova Yulindasari, Choiriyah dan Fadilla pada tahun 2022 yang berjudul “Strategi *Customer Service* dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat” menunjukkan bahwa strategi *customer service* dalam menangani keluhan nasabah dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat, yaitu antara lain mengawali layanan, menyapa dan membantu nasabah, kemudian verifikasi data nasabah, memberikan solusi atas keluhan nasabah, mengarahkan nasabah untuk mengisi form pengaduan nasabah, lalu mengakhiri layanan dengan mengucapkan terima kasih kepada nasabah. Selain itu, terdapat faktor penghambat atau kendala *customer service* dalam mengatasi keluhan nasabah, antara lain yaitu sistem jaringan yang lambat, nasabah yang baru datang tidak mau antri dan keterbatasan tempat pelayanan.

Berdasarkan pada artikel berita online di website Kompas, pada tanggal 08 Mei 2023 Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami serangan siber *ransomware* yang menyebabkan terjadinya gangguan pada sistem layanan BSI. Terjadinya gangguan pada sistem layanan BSI ini berdampak pada *mobile banking* atau aplikasi BSI Mobile nasabah yang tidak dapat diakses dan mesin ATM di seluruh cabang BSI yang tidak dapat digunakan, sehingga nasabah tidak bisa membuka dan menggunakan *mobile banking* atau aplikasi BSI Mobile untuk melakukan transaksi secara digital ataupun menggunakan mesin ATM untuk melakukan tarik tunai. Maka hal ini menyebabkan terjadinya banyak keluhan dari nasabah, karena nasabah tidak bisa menggunakan *mobile banking* atau aplikasi BSI Mobile mereka dan mesin ATM seperti biasanya. Sehingga pada saat itu serangan siber *ransomware* ini menyebabkan terjadinya keluhan nasabah yang meningkat di BSI.

Berdasarkan hasil wawancara yang saya lakukan dengan *customer service* menyatakan bahwa terjadi keluhan nasabah yang meningkat pada bulan Agustus 2024 di BSI KCP Cemara Asri. Salah satu keluhan nasabah yang sedang marak atau banyak terjadi pada saat itu ialah keluhan terkait *internet banking*. Keluhan tersebut terjadi karena sistem *internet banking*

sedang dalam proses perbaikan (*maintenance*) dari pusatnya, sehingga banyak *internet banking* nasabah yang tidak bisa diakses atau terblokir. Dan keluhan terkait *mobile banking* juga termasuk keluhan yang sering terjadi dan paling banyak terjadi pada bulan Agustus 2024 di BSI KCP Cemara Asri. Selain itu, *customer service* juga menyatakan dan menjelaskan mengenai beberapa keluhan nasabah yang pernah dan sering terjadi di BSI KCP Cemara Asri, yaitu antara lain keluhan terkait *mobile banking*, keluhan terkait transaksi nasabah, keluhan terkait *internet banking*, keluhan terkait penipuan, dan keluhan terkait salah PIN. Keluhan nasabah yang sering terjadi di BSI KCP Cemara Asri tersebut merupakan keluhan yang tergolong ringan, sehingga dapat dengan mudah diselesaikan tanpa perlu membutuhkan waktu yang lama. Namun, meskipun keluhan yang sering dihadapi tergolong ringan, *customer service* harus mampu menangani dan menyelesaikan keluhan-keluhan nasabah tersebut dengan memberikan solusi yang cepat dan efektif. Supaya dapat terus meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah kepada BSI KCP Cemara Asri serta dapat meningkatkan citra positif atau reputasi bank di mata publik.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui penyelesaian *complaint handling* pada pelayanan sistem operasional dan strategi bank dalam meminimalisasi terjadinya keluhan nasabah pada pelayanan sistem operasional di BSI KCP Cemara Asri. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan sumbangan untuk perkembangan kajian ilmu perbankan khususnya mengenai penyelesaian *complaint handling* dan strategi bank dalam meminimalisasi terjadinya keluhan nasabah pada pelayanan sistem operasional bank.

Complaint Handling

Menurut Ikatan Bankir Indonesia dalam Nova Yulindasari et al. (2022) *complaint handling* ialah teknik penanganan atau mengelola keluhan nasabah dengan cepat, tepat, dan memuaskan (Yulindasari et al., 2022). Menurut Tjiptono dalam Sandy Akbar et al. (2023) menyatakan bahwa secara sederhana keluhan dapat diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan (Akbar et al., 2023). Pengaduan atau keluhan nasabah merupakan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial yang diduga akibat kesalahan atau kelalaian dari pihak bank (Hiqmah, 2021). Sehingga nasabah yang merasa puas atas penanganan keluhan yang diberikan oleh bank akan tetap loyal atau setia pada bank tersebut dan memastikan tidak akan beralih pada bank lain (Obasi et al., 2020). Jadi, tujuan dilakukannya *complaint handling* yang efektif, yaitu untuk menjaga atau mempertahankan kepercayaan nasabah, meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap bank, memperbaiki kualitas layanan bank secara keseluruhan (Khoiri & Adityawarman, 2021). Adapun indikator *complaint handling* menurut Tjiptono dalam Nadya Andayani dan Tuti Anggraini (2023), yaitu empati terhadap pelanggan atau nasabah yang marah, kecepatan dalam penanganan keluhan, kewajaran atau keadilan dalam memecahkan atau menyelesaikan keluhan, dan kemudahan bagi pelanggan atau nasabah untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhannya (Andayani & Anggraini, 2023).

Pelayanan Sistem Operasional

Menurut Kasmir dalam Velly Khairunnisa dan Nurul Jannah (2022) pelayanan ialah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan dan pimpinan, tujuannya adalah agar kebutuhan dan keinginan

pelanggan dapat terpenuhi (Khairunnisa & Jannah, 2022). Sedangkan sistem operasional ialah sekumpulan kegiatan yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi atau perusahaan. Menurut Tjiptono dalam Khomisah dan Amin Dalimunte (2022) menyatakan bahwa pelayanan operasional di bank melibatkan berbagai prosedur dan standar untuk memastikan bahwa semua transaksi perbankan, seperti transfer, setoran, penarikan, dan layanan lainnya dilakukan dengan efektif dan efisien (Khomisah & Dalimunte, 2022). Dalam konteks bank syariah, sistem operasional juga merujuk pada prosedur perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Tujuan utama dari pelayanan operasional ialah memberikan pelayanan yang maksimal dan berkualitas kepada nasabah, baik dalam bentuk layanan fasilitas ATM, *mobile banking*, *internet banking*, dan layanan lainnya (Hafizha & Tambunan, 2022). Selain itu, sistem operasional bank juga bertujuan untuk memastikan bahwa transaksi keuangan nasabah dilakukan dengan cepat, aman, dan efisien, karena hal ini penting untuk membangun kepercayaan nasabah (Zuhra & Nasution, 2024). Adapun indikator pelayanan sistem operasional bank, yaitu kecepatan layanan, keamanan transaksi, aksesibilitas layanan, kepuasan nasabah, dan tingkat kesalahan sistem operasional (Raihan et al., 2024).

Peran *Customer Service*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia dalam Sandy Akbar et al. (2023) Ikatan Bankir Indonesia mengatakan bahwa *customer service* merupakan pekerjaan seseorang yang bekerja di bagian depan bank dan melayani masyarakat atau calon nasabah. Orang tersebut disebut juga dengan istilah frontliner. Menurut Kasmir dalam Velly Khairunnisa dan Nurul Jannah (2022), *customer service* merupakan setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk membuat masyarakat senang dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya (Khairunnisa & Jannah, 2022). tugas *customer service* adalah membantu nasabah, memberikan informasi, menyajikan atau menawarkan (cross-sell) barang dan jasa lainnya, serta menangani keluhan nasabah. Nasabah harus mendapatkan pelayanan yang baik dari *customer service*, karena pelayanan yang baik memiliki pengaruh yang besar terhadap seberapa senang nasabah dan seberapa loyalnya nasabah terhadap bank (Susanti, 2021). Menurut Kasmir dalam Rahmatul Fadilah dan Nursantri Yanti (2023), peran umum *customer service* bank adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap loyal terhadap bank dengan cara membina hubungan yang lebih erat dengan nasabah (Fadilah & Yanti, 2023). Dengan demikian, *customer service* merupakan bagian yang sangat penting dalam memberikan layanan dan membuat nasabah merasa puas. Nasabah dapat mengetahui betapa pentingnya *customer service* melalui seberapa handalnya mereka dalam memberikan layanan yang baik, seberapa rapi mereka saat melayani nasabah, dan seperti apa saja fasilitas yang tersedia di bank (Oru & Madumere, 2022).

Kepuasan Nasabah

Pelanggan merasa puas ketika kinerja atau hasil suatu produk atau layanan memenuhi atau tidak sesuai dengan harapan mereka, sebagaimana dijelaskan oleh Kotler dan Keller (Andayani & Anggraini, 2023). Dalam dunia perbankan, seberapa bahagia seseorang diukur dari perasaan mereka saat menggunakan barang atau jasa perbankan. Kotler mengatakan dalam Muhammad Latiful Fatih et al. (2024) bahwa banyak bisnis mengukur hal-

hal yang membuat pelanggan senang secara terencana. Salah satu hal yang memengaruhi kebahagiaan pelanggan adalah memberikan layanan terbaik kepada mereka (Fatih et al., 2024). mengatakan bahwa karya Tjiptono dalam Velly Khairunnisa dan Nurul Jannah menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh besar terhadap perilaku pelanggan, seperti seberapa loyal mereka terhadap bank (Khairunnisa & Jannah, 2022). Jika Anda ingin karyawan Anda senang, Anda harus memberi mereka layanan yang baik. Hal ini akan membuat nasabah menjadi lebih loyal dan membantu bank untuk menjadi lebih baik (Shams et al., 2020). Menurut Izzi et al. (2024), nasabah yang senang juga cenderung akan memberi tahu orang lain tentang produk atau jasa bank tersebut. Menurut Fahira et al. (2022), tujuan dari kebahagiaan nasabah adalah membuat nasabah datang kembali, mengurangi jumlah keluhan terkait pelayanan, dan mendongkrak nama baik bank di mata masyarakat. Nasabah merasa puas ketika ekspektasi mereka terpenuhi dan ketika mereka bersedia merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada teman, keluarga, saudara, dan orang lain (Siregar et al., 2023).

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yaitu metode yang mendeskripsikan atau menggambarkan dan menjelaskan suatu objek dalam sebuah penelitian secara naratif. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data penelitiannya. Data primer ialah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan narasumber, sedangkan data sekunder ialah data yang diperoleh dari literatur-literatur seperti buku, jurnal-jurnal dan sumber lainnya yang relevan atau berkaitan dengan topik penelitian atau permasalahan dalam penelitian ini, sebagai data pendukung pokok pembahasan yang diteliti. Subjek penelitian ini ialah *customer service* di BSI KCP Cemara Asri yang terletak di Jl. Cemara Asri Boulevard Raya, Ruko Golden Gate No. 18U-18V, Desa Sampali, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang, Sumatera Utara. Dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah wawancara dan studi literatur. Tahap dalam teknik analisis data kualitatif adalah Pengumpulan dan Analisis Data, Reduksi Data, Penyajian Data dan Verifikasi/Penarikan Kesimpulan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Keluhan Nasabah yang Terjadi di BSI KCP Cemara Asri

Dalam pelaksanaan kegiatan operasionalnya, BSI KCP Cemara Asri sering kali menerima pengaduan atau keluhan dari nasabah. Pihak yang menerima keluhan dari nasabah ini ialah *customer service*. *Customer service* sebagai garda terdepan atau unit *frontliner* dalam suatu bank harus melayani keluhan yang diberikan oleh nasabah. Selain itu, *customer service* juga harus bisa menangani dan menyelesaikan pengaduan atau keluhan yang terjadi pada nasabah. Keluhan yang terjadi pada nasabah harus segera ditangani dan diselesaikan dengan cepat dan tepat, karena apabila tidak segera ditangani dan diselesaikan dengan baik oleh pihak bank yaitu *customer service* maka akan menimbulkan pertikaian yang pada akhirnya dapat merugikan nasabah dan menurunkan reputasi bank tersebut di mata publik (Khomisah & Dalimunte, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* menyatakan bahwa terjadi keluhan nasabah yang meningkat pada bulan Agustus 2024 di BSI KCP Cemara Asri. Salah

satu keluhan nasabah yang sedang marak atau banyak terjadi pada saat itu ialah keluhan terkait *internet banking*. Keluhan tersebut terjadi karena sistem *internet banking* sedang dalam proses perbaikan dari pusatnya, sehingga banyak *internet banking* nasabah yang tidak bisa diakses atau terblokir. Selain itu, keluhan terkait *mobile banking* juga termasuk keluhan yang sering terjadi dan paling banyak terjadi pada bulan Agustus 2024 di BSI KCP Cemara Asri. Hal ini disampaikan oleh *customer service* di BSI KCP Cemara Asri pada wawancara dengan peneliti sebagai berikut :

“Saat ini pengaduan atau keluhan nasabah yang sedang marak atau banyak terjadi disini ialah keluhan terkait *internet banking*, karena sedang dalam proses perbaikan sistem dari pusatnya atau sedang mengalami *maintenance*, sehingga banyak *internet banking* nasabah yang tidak bisa diakses atau terblokir. Selain itu, keluhan terkait *mobile banking* juga termasuk keluhan yang sering terjadi dan paling banyak terjadi pada bulan Agustus 2024 ini. Hampir setiap hari saya selalu menangani pengaduan atau keluhan nasabah terkait *mobile banking*, namun keluhan tersebut bisa saya selesaikan dengan cepat dan mudah melalui *mobile banking* nasabah yang bermasalah tersebut. Sehingga keluhan nasabah tersebut bisa langsung saya selesaikan pada hari itu juga tanpa membutuhkan waktu yang lama. Jadi, karena maraknya atau banyaknya keluhan terkait *internet banking* dan keluhan *mobile banking* yang terjadi pada nasabah, maka jumlah pengaduan atau keluhan nasabah disini mengalami peningkatan atau kenaikan pada bulan Agustus 2024 ini. Peningkatan pengaduan atau keluhan nasabah disini, kebanyakan terjadi bukan hanya karena eror jaringan atau sistem sedang mengalami *maintenance* saja, tetapi juga karena ada unsur kesalahan atau kelalaian dari nasabah itu sendiri yang tidak hati-hati dan kurang teliti.”

Selain itu, berdasarkan wawancara dengan *customer service*, beliau juga menyatakan dan menjelaskan mengenai beberapa keluhan nasabah yang pernah dan sering terjadi di BSI KCP Cemara Asri, yaitu sebagai berikut :

1. Keluhan terkait *Mobile Banking* (BSI Mobile)

Keluhan terkait *mobile banking* merupakan keluhan yang sering terjadi dan paling banyak terjadi di BSI KCP Cemara Asri. Namun, keseringan keluhan-keluhan terkait *mobile banking* bisa langsung diatasi atau diselesaikan melalui *mobile banking* nasabah tersebut, yaitu melalui aplikasi BSI Mobile, sehingga terkadang keluhan nasabah bisa langsung selesai pada hari itu juga. Adapun keluhan terkait *mobile banking* yang sering terjadi di BSI KCP Cemara Asri, yaitu seperti lupa PIN BSI Mobile, BSI Mobile terblokir, BSI Mobile tiba-tiba ke uninstall, dan gagal top up dana di BSI Mobile. Keluhan terkait *mobile banking* atau BSI Mobile ini biasanya terjadi karena kesalahan atau kelalaian dari nasabah itu sendiri atau sistem *mobile banking* sedang dalam proses perbaikan (*maintenance*) dari pusatnya.

2. Keluhan terkait Transaksi Nasabah

Keluhan terkait transaksi nasabah yang sering terjadi di BSI KCP Cemara Asri, yaitu gagal tarik tunai di ATM, misalnya saat menarik uang di ATM saldo nasabah tersebut sudah berkurang atau terdebit di rekeningnya, namun uang yang ditariknya tidak keluar dari mesin ATM. Biasanya keluhan ini terjadi karena adanya eror jaringan atau sistem di pusat sedang dalam proses perbaikan (*maintenance*). Kemudian keluhan terkait transaksi nasabah yang juga pernah terjadi di BSI KCP Cemara Asri, yaitu seperti gagal transfer, misalnya nasabah transfer ke rekening temannya, kemudian saldo nasabah tersebut sudah

berkurang di rekeningnya, tetapi uang yang ditransfernya tidak masuk ke rekening yang dituju atau ke rekening temannya. Keluhan ini biasanya juga terjadi karena adanya eror jaringan atau sistem di pusat sedang dalam proses perbaikan (*maintenance*). Selain itu, keluhan ATM tertelan dan ATM terblokir. Dan keluhan terkait transfer ke bank lain yang tidak bisa menggunakan layanan BI Fast, sehingga nasabah hanya bisa menggunakan layanan yang dikenakan biaya admin sebesar Rp 6.500. Hal ini kemungkinan terjadi karena rekening nasabah tersebut diblokir dari pihak BSI nya atau karena layanan BI Fast sedang dalam proses optimalisasi sistem atau sedang mengalami gangguan karena kelebihan kapasitas.

3. Keluhan terkait *Internet Banking* (BSI Net Banking)

Keluhan terkait *internet banking* yang sering terjadi di BSI KCP Cemara Asri, yaitu seperti *internet banking* nasabah tidak dapat diakses atau tiba-tiba terblokir. Keluhan ini terjadi karena nasabah membuka *internet banking* langsung dari Google Chrome padahal lebih mudahnya itu nasabah sudah diarahkan atau dianjurkan untuk membukanya melalui browser yaitu BSI Net Banking. Sehingga hal ini menjadi salah satu yang menyebabkan apapun yang diinput nasabah menjadi salah, karena ada kode *captcha* untuk keamanan, tetapi kalau nasabah membukanya melalui browser pasti berhasil. Jadi, keluhan tersebut terjadi karena kesalahan atau kelalaian dari nasabah itu sendiri atau kemungkinan juga karena nasabah tersebut kurang memahami terkait penggunaan *internet banking* atau BSI Net Banking. Selain itu, keluhan *internet banking* terblokir juga pernah terjadi karena sistem *internet banking* sedang dalam proses perbaikan (*maintenance*) dari pusatnya.

4. Keluhan terkait Penipuan

Keluhan penipuan juga pernah terjadi di BSI KCP Cemara Asri, keluhan ini terjadi karena misalnya nasabah ingin membeli sesuatu pada sebuah situs tidak resmi karena lebih murah harganya, sehingga nasabah tersebut transfer secara berkala, tetapi setelah dia sadar rupanya yang ditransfernya sudah melebihi dari harga yang seharusnya dia bayarkan dan tentunya ini merupakan penipuan yang dilakukan oleh orang yang tidak bertanggung jawab. Jadi, keluhan ini terjadi karena murni kesalahan atau kelalaian dari nasabah itu sendiri, sehingga uang nasabah tersebut tidak bisa kembali. Selain itu, ada juga penipuan yang mengatasnamakan pihak Shopee, yaitu nasabah tersebut disuruh mengklik sebuah link yang mengatasnamakan pihak Shopee, tetapi kemudian setelah nasabah tersebut mengkliknya ternyata saldo-saldonya seperti *e-money* yang di Shopeepay dan Gopay itu ludes atau habis semua. Sehingga dari kasus ini juga dana nasabah tersebut tidak bisa kembali, karena ada unsur kesalahan atau kelalaian dari nasabah itu sendiri. Jadi, seharusnya nasabah harus lebih teliti dan hati-hati dalam melakukan suatu transaksi.

5. Keluhan terkait Salah PIN

Keluhan salah PIN juga pernah terjadi di BSI KCP Cemara Asri, keluhan ini terjadi karena sekarang di BSI apabila nasabah salah dalam memasukkan PIN sebanyak 3 kali berturut-turut pada mesin ATM atau pada aplikasi BSI Mobile, maka kartu ATM atau akun BSI Mobile nasabah tersebut akan langsung terblokir secara otomatis, sehingga tidak bisa digunakan untuk melakukan transaksi apapun, karena hal ini memang sudah menjadi bagian dari pengamanan pihak BSI. Oleh karena itu, keluhan seperti ini hanya bisa diselesaikan oleh pihak *customer service* untuk membuka blokir atau mengaktifkan

kembali kartu ATM atau akun BSI Mobile nasabah yang terblokir tersebut. Jadi, untuk membuka blokir atau mengaktifkan kembali kartu ATM atau akun BSI Mobile nasabah yang terblokir tersebut, nasabah bisa datang langsung ke kantor cabang BSI terdekat dengan membawa kelengkapan data, seperti buku tabungan, kartu ATM dan KTP asli atau nasabah juga bisa menghubungi ke *Call Center* BSI di nomor 14040.

Keluhan nasabah yang sering terjadi di BSI KCP Cemara Asri merupakan keluhan yang tergolong ringan, sehingga dapat dengan mudah diselesaikan tanpa perlu membutuhkan waktu yang lama. Hal ini disampaikan oleh *customer service* di BSI KCP Cemara Asri pada wawancara dengan peneliti sebagai berikut :

“Saya selaku *customer service* disini lebih sering mendapatkan pengaduan atau keluhan nasabah yang tergolong ringan, sehingga lebih mudah dan cepat untuk diselesaikan. Misalnya, yaitu keluhan terkait *mobile banking* atau BSI Mobile, keluhan tersebut merupakan keluhan yang tergolong ringan dan bisa langsung saya atasi atau selesaikan pada hari itu juga melalui aplikasi BSI Mobile nasabah tersebut. Kemudian kalau keluhan terkait transaksi nasabah, yaitu seperti saldo terdebit tetapi uang tidak keluar, keluhan tersebut juga termasuk keluhan yang ringan, karena tidak sampai 5 hari uang nasabah sudah masuk kembali ke rekeningnya. Tetapi kalau pengaduan atau keluhan yang tergolong berat biasanya akan membutuhkan waktu atau estimasi hingga 14 hari kerja, karena saya harus meminta bantuan ke pusat untuk menyelesaikannya.”

Mekanisme Penyelesaian *Complaint Handling*

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* menyatakan bahwa mekanisme penyelesaian *complaint handling* yang dilakukan di BSI KCP Cemara Asri, yaitu sebagai berikut :

1. Melakukan standar mengawali layanan, yaitu *customer service* harus mengawali layanan dengan memberikan senyum, salam, sapa, serta berperilaku sopan dan santun dalam menyambut nasabah yang datang.
2. Mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh nasabah dengan menunjukkan rasa empati, artinya *customer service* harus mendengarkan keluhan yang disampaikan oleh nasabah dengan penuh perhatian atau fokus terhadap keluhan yang disampaikan oleh nasabah.
3. Mengucapkan permintaan maaf kepada nasabah atas keluhan yang dialaminya. Misalnya, yaitu *customer service* mengucapkan “Mohon maaf Bapak/Ibu atas keluhan yang terjadi”. Walaupun keluhan yang terjadi pada nasabah tersebut belum tentu disebabkan oleh sistem operasional bank, melainkan karena kesalahan atau kelalaian dari nasabah itu sendiri.
4. Menanyakan kronologis keluhan yang terjadi kepada nasabah, disini berarti *customer service* mengkonfirmasi bagaimana keluhan tersebut terjadi. Meminta dan menggali informasi lebih detail agar keluhan yang sudah disampaikan oleh nasabah tidak salah pengertian. Dan *customer service* harus menyimak dengan baik keluhan yang disampaikan oleh nasabah tersebut. Selain itu, *customer service* tidak diperkenankan memotong pembicaraan nasabah atau menyela, tunggu sampai nasabah selesai menjelaskan keluhan yang dialaminya agar nasabah merasa dilayani dengan baik.
5. Verifikasi data dan cek transaksi nasabah, artinya setelah keluhan nasabah sudah dikonfirmasi dan sudah dianalisa oleh *customer service*, maka langkah selanjutnya ialah

customer service meminta data nasabah untuk diverifikasi, seperti identitas nasabah yaitu KTP asli, kartu ATM, buku tabungan, dan bukti transaksi. Data yang harus dilengkapi oleh nasabah tergantung dari bagaimana keluhan yang terjadi pada nasabah tersebut.

6. Memberikan solusi kepada nasabah, yaitu *customer service* memberikan penjelasan dan penyelesaian atas keluhan yang terjadi pada nasabah dengan pelan dan penuh perhatian serta dengan bahasa yang mudah dimengerti oleh nasabah. Namun, jika keluhan nasabah tersebut tidak bisa diselesaikan oleh *customer service* pada hari itu juga, maka dari pihak *customer service* akan meminta waktu selama 14 hari kerja. Jadi, waktu penyelesaian keluhan nasabah tergantung dari tingkat kesulitan keluhannya bagaimana.
7. Setelah nasabah diberikan solusi dan penjelasan mengenai keluhannya, maka langkah selanjutnya adalah mengarahkan nasabah untuk mengisi formulir pengaduan nasabah, kemudian *customer service* mengkonfirmasi ulang isi formulir pengaduan nasabah tersebut. Lalu pengaduan atau keluhan nasabah tersebut akan diinput oleh *customer service* ke sistem manajemen pengaduan atau *Complaint Management System (CMS)*.
8. Terakhir adalah melakukan standar mengakhiri layanan, saat mengakhiri layanan *customer service* harus tetap bersikap ramah dan tersenyum kepada nasabah, serta mengucapkan permintaan maaf, terima kasih, dan salam kepada nasabah.

Selain itu, *customer service* juga harus menerapkan *service excellent* atau pelayanan prima dalam menangani atau menyelesaikan keluhan nasabah, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabah. Hal ini disampaikan oleh *customer service* di BSI KCP Cemara Asri pada wawancara dengan peneliti sebagai berikut :

“Dalam menyelesaikan keluhan nasabah, saya sebagai *customer service* juga harus berusaha menerapkan *service excellent*, yaitu memberikan informasi atau menjelaskan kepada nasabah terkait produk atau jasa yang digunakannya tersebut secara detail, supaya nasabah lebih teredukasi dan paham terkait produk atau jasa yang dia gunakan. Selain itu, saya juga menjelaskan terkait penggunaan BSI Mobile, supaya ketika terjadi keluhan terkait BSI Mobile, nasabah bisa menyelesaikan keluhannya sendiri jika masih tergolong mudah. Atau nasabah juga bisa melakukan pengaduan melalui aplikasi BSI Mobile, tetapi pengaduan tersebut tidak bisa dilakukan apabila si nasabah sudah melakukan pengaduan lebih dari 20 transaksi. Sehingga nasabah tersebut harus datang langsung ke *customer service* untuk menyelesaikan keluhan yang dialaminya.”

Faktor Pendukung Penyelesaian *Complaint Handling*

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* menyatakan bahwa faktor pendukung dalam penyelesaian *complaint handling* yang dilakukan di BSI KCP Cemara Asri, yaitu sebagai berikut :

- a. Layanan pengaduan yang beragam

BSI menyediakan berbagai layanan pengaduan untuk nasabah menyampaikan pengaduan atau keluhan yang dialaminya. Misalnya, seperti nasabah dapat melakukan pengaduan atau menyampaikan keluhannya melalui aplikasi BSI Mobile yaitu dengan pilih menu *Customer Care* yang terletak di pojok kanan bawah atau bisa juga melalui Chat Aisyah yang juga terdapat pada menu *Customer Care* di aplikasi BSI Mobile. Selain itu, nasabah juga bisa menghubungi layanan pengaduan BSI melalui *Call Center* BSI di

nomor 14040, Email resmi di contactus@bankbsi.co.id, dan WhatsApp di nomor 081584114040. Atau nasabah juga bisa melakukan pengaduan dengan datang langsung ke kantor cabang BSI terdekat dengan membawa buku tabungan, kartu ATM, dan KTP asli. Sehingga dengan adanya berbagai layanan pengaduan ini dapat memudahkan nasabah untuk memilih metode yang paling nyaman bagi mereka dalam menyampaikan keluhan yang dialaminya.

Hal ini disampaikan oleh *customer service* di BSI KCP Cemara Asri pada wawancara dengan peneliti sebagai berikut :

“Salah satu yang menjadi faktor pendukung penyelesaian *complaint handling* disini dan juga tentunya yang memudahkan nasabah dalam melakukan pengaduan atau menyampaikan keluhannya yaitu terdapat layanan pengaduan yang beragam, contohnya seperti nasabah bisa menghubungi ke *Call Center* BSI yaitu ke nomor 14040, selain itu, bisa juga melalui aplikasi BSI Mobile, atau nasabah juga bisa datang langsung ke kantor cabang BSI terdekat untuk melakukan pengaduan atau menyampaikan keluhannya.”

b. Pelatihan dan kompetensi karyawan

Adanya pelaksanaan penataran komunikasi kepada karyawan bank khususnya *customer service* untuk memudahkan tugasnya dalam berkomunikasi dan melayani nasabah. Adapun contoh pelaksanaan penataran ini, yaitu seperti memberikan pembelajaran atau pelatihan kepada *customer service* mengenai cara penyampaian informasi dengan tata krama yang baik, ramah, dan sopan dalam melayani nasabah. Karena keterampilan dalam berkomunikasi pastinya merupakan faktor yang sangat penting untuk bisa memberikan informasi dengan baik serta bisa memberikan kenyamanan bagi nasabah. Serta penyampaian yang baik akan membuat informasi yang disampaikan lebih mudah dimengerti oleh nasabah dan pastinya membuat nasabah menjadi nyaman dan puas. Selain itu, dengan adanya komunikasi yang baik dalam melayani nasabah juga dapat menghindari terjadinya kesalahpahaman dan mampu memberikan nasabah pengertian atas keadaan bank. Oleh karena itu, seorang *customer service* harus memiliki kompetensi dalam hal berkomunikasi.

Hal ini disampaikan oleh *customer service* di BSI KCP Cemara Asri pada wawancara dengan peneliti sebagai berikut :

“Selain itu, faktor pendukungnya ialah sudah disediakan pelatihan intensif bagi para *frontliner* khususnya *customer service* disini tentang cara menangani dan menyelesaikan keluhan nasabah dengan baik serta komunikasi yang efektif dalam melayani nasabah. Jadi, apabila ada nasabah yang merasa kesal dan marah-marah karena menunggu antrian yang lama, maka sebaiknya *customer service* harus tetap sabar dan harus mampu mendinginkan suasana dengan mengucapkan permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi kepada nasabah dan melayani nasabah dengan tetap bersikap profesional, ramah, dan sopan.”

Dengan adanya faktor-faktor pendukung tersebut, maka BSI KCP Cemara Asri dapat memastikan bahwa setiap pengaduan atau keluhan nasabah dapat ditangani dan diselesaikan dengan cepat, tepat, dan memuaskan. Sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap layanan bank.

Faktor Penghambat Penyelesaian *Complaint Handling*

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* menyatakan bahwa selain faktor-faktor pendukung tersebut, ada pula faktor penghambat atau kendala dalam penyelesaian *complaint handling* yang dilakukan di BSI KCP Cemara Asri, yaitu sebagai berikut :

a. Jumlah *customer service* terbatas

Kendala dalam penyelesaian *complaint handling* di BSI KCP Cemara Asri ialah kurangnya jumlah *customer service*. Biasanya di bidang perbankan akan menyediakan *customer service* kurang lebih sebanyak 2 atau 3 orang, karena mereka akan saling membantu satu sama lain. Sedangkan di BSI KCP Cemara Asri untuk saat ini hanya memiliki 1 orang *customer service*, sehingga akan menghambat atau memperlambat sistem pelayanan yang akan diberikan kepada nasabah, terutama dalam melayani nasabah yang melakukan pengaduan atau menyampaikan keluhannya, yang mana akan membuat nasabah tersebut menunggu lama dalam menerima penanganan atau penyelesaian dari *customer service*. Selain itu, kurangnya jumlah *customer service* juga dapat menyebabkan penumpukan pengaduan atau keluhan nasabah. Sehingga pengaduan atau keluhan nasabah akan memakan waktu lebih lama untuk diproses, terutama selama jam sibuk atau saat terjadi masalah besar yang melibatkan banyak nasabah.

b. Terjadinya gangguan jaringan pada sistem

Kendala *customer service* dalam menangani dan menyelesaikan pengaduan atau keluhan nasabahnya ialah terjadinya gangguan jaringan pada sistem atau sistem di pusat sedang dalam tahap perbaikan (*maintenance*), seperti sistem *mobile banking* atau *internet banking* yang mengalami kendala teknis dari pusatnya. Sehingga hal ini dapat memperlambat akses data atau penanganan keluhan secara *real-time* dan mengakibatkan keterlambatan dalam menyelesaikan pengaduan atau keluhan nasabah.

Hal ini disampaikan oleh *customer service* di BSI KCP Cemara Asri pada wawancara dengan peneliti sebagai berikut :

“Kalau disini salah satu yang menjadi faktor penghambat atau kendala penyelesaian *complaint handling* ialah apabila terjadi gangguan jaringan pada sistem atau sistem di pusatnya sedang dalam proses perbaikan (*maintenance*), seperti sistem *mobile banking* atau *internet banking* yang mengalami kendala teknis dari pusatnya. Sehingga pengaduan atau keluhan nasabah terkait *mobile banking* atau *internet banking* tidak bisa langsung diselesaikan pada hari itu juga dan biasanya saya akan meminta nasabah tersebut untuk datang lagi besok ke kantor untuk menyelesaikan pengaduan atau keluhannya tersebut.”

Dengan mengidentifikasi faktor-faktor penghambat atau kendala ini, BSI KCP Cemara Asri dapat menambah jumlah *customer servicenya* dan melakukan perbaikan pada sistem jaringannya, agar proses penyelesaian *complaint handling* dapat berjalan lebih efektif dan efisien serta dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah kepada bank.

Strategi Bank dalam Meminimalisasi Keluhan Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* menyatakan bahwa strategi bank dalam mengurangi atau meminimalisasi terjadinya pengaduan atau keluhan nasabah terkait pelayanan sistem operasional ialah dengan selalu menerapkan *service excellent* atau

pelayanan prima dalam menangani dan menyelesaikan keluhan nasabah, karena kebanyakan pengaduan atau keluhan yang terjadi pada nasabah disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian dari nasabah itu sendiri. Oleh karena itu, *service excellent* sangat penting untuk dilakukan, supaya para nasabah dapat lebih teredukasi dan paham terkait produk atau jasa yang dipilih atau yang digunakannya tersebut dan nasabah juga paham terkait cara penggunaan *mobile banking* yaitu aplikasi BSI Mobile dan fungsinya. Sehingga dengan langkah penerapan *service excellent* ini diharapkan dapat mengurangi atau meminimalisasi terjadinya pengaduan atau keluhan yang serupa pada nasabah tersebut. Hal ini disampaikan oleh *customer service* di BSI KCP Cemara Asri pada wawancara dengan peneliti sebagai berikut :

“Strategi dalam meminimalisasi terjadinya pengaduan atau keluhan nasabah yang terjadi disini ialah saya sebagai *customer service* harus selalu menerapkan dan mengedepankan *service excellent* dalam menangani dan menyelesaikan pengaduan atau keluhan nasabah. Hal ini saya lakukan dengan cara memberikan informasi atau menjelaskan kepada nasabah terkait produk atau jasa yang dipilih dan digunakan oleh nasabah tersebut, selain itu, saya juga menjelaskan terkait cara penggunaan *mobile banking* yaitu aplikasi BSI Mobile dan fungsinya. Hal ini penting untuk saya lakukan supaya nasabah lebih teredukasi dan paham terkait produk atau jasa yang dipilih dan digunakannya tersebut. Sehingga dengan strategi ini diharapkan dapat mengurangi atau meminimalisasi terjadinya pengaduan atau keluhan yang serupa pada nasabah tersebut.”

Selain melalui penerapan *service excellent*, strategi bank dalam mengurangi atau meminimalisasi terjadinya pengaduan atau keluhan nasabah juga dapat dilakukan melalui aplikasi BSI Mobile, yaitu dengan tersedianya fitur pengaduan nasabah pada aplikasi tersebut. Sehingga nasabah dapat melakukan pengaduan atau menyampaikan keluhannya secara mandiri melalui aplikasi BSI Mobile tanpa harus datang langsung ke *customer service*. Hal ini disampaikan oleh *customer service* di BSI KCP Cemara Asri pada wawancara dengan peneliti sebagai berikut :

“Selain menerapkan *service excellent*, strategi dalam meminimalisasi terjadinya pengaduan atau keluhan nasabah disini ialah nasabah juga bisa melakukan pengaduan atau menyampaikan keluhannya secara mandiri melalui aplikasi BSI Mobile, karena sudah disediakan fitur pengaduan langsung pada aplikasi tersebut, yaitu melalui menu *Customer Care* dan Chat Aisyah yang terdapat pada aplikasi BSI Mobile. Sehingga lebih memudahkan nasabah untuk melakukan pengaduan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke *customer service* dan pengaduan atau keluhan nasabah juga dapat diselesaikan secara lebih *real-time* dan cepat.”

KESIMPULAN

Keluhan nasabah yang pernah dan sering terjadi di BSI KCP Cemara Asri, yaitu antara lain keluhan terkait *mobile banking* (BSI Mobile), keluhan terkait transaksi nasabah, keluhan terkait *internet banking* (BSI Net Banking), keluhan terkait penipuan, dan keluhan terkait salah PIN. Keluhan-keluhan nasabah tersebut ditangani dan diselesaikan oleh *customer service* di BSI KCP Cemara Asri dengan menggunakan mekanisme penyelesaian *complaint handling* sesuai dengan standar prosedur layanan yang ada. Adapun mekanisme tersebut, yaitu melakukan standar mengawali layanan, mendengarkan keluhan nasabah dengan menunjukkan rasa empati, mengucapkan permintaan maaf atas keluhan yang terjadi kepada

nasabah, menanyakan kronologis keluhan yang terjadi kepada nasabah, verifikasi data dan cek transaksi nasabah, memberikan solusi kepada nasabah, meminta nasabah untuk mengisi formulir pengaduan, menginput pengaduan nasabah ke CMS, dan terakhir adalah melakukan standar mengakhiri layanan. Dalam penyelesaian *complaint handling* terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Oleh karena itu, dengan adanya faktor penghambat ini, perlu dilakukan strategi dalam mengurangi atau meminimalisasi terjadinya keluhan nasabah, yaitu *customer service* dalam penyelesaian *complaint handling* harus menerapkan *service excellent* atau pelayanan prima. Berdasarkan dari hasil penelitian yang peneliti lakukan di BSI KCP Cemara Asri mengenai penyelesaian *complaint handling*, adapun saran yang dapat peneliti berikan dari hasil penelitian ini yaitu *customer service* harus menerapkan *service excellent* sedari dini. Misalnya, pada saat pembukaan rekening, *customer service* harus memberikan *service excellent* kepada nasabah dengan menjelaskan fungsi dan cara penggunaan dari produk atau jasa yang digunakan oleh nasabah tersebut. Seperti menjelaskan kepada nasabah mengenai cara penggunaan *mobile banking* yaitu aplikasi BSI Mobile dan fungsinya pada saat pembukaan rekening nasabah, agar tidak terjadi keluhan seperti lupa PIN BSI Mobile atau BSI Mobile terblokir. Sehingga dengan menerapkan *service excellent* sedari dini diharapkan dapat mengurangi atau meminimalisasi terjadinya pengaduan atau keluhan nasabah di BSI KCP Cemara Asri.

DAFTAR RUJUKAN

- Akbar, S., Sari, W. I., & Chairina. (2023). Mekanisme Penanganan Customer Service terhadap Complaint Nasabah (Studi Kasus pada Bank Sumatera Utara Cabang Syariah). *Experimental Student Experiences*, 1(1), 41-47.
- Andayani, N., & Anggraini, T. (2023). Pengaruh Customer Experience dan Complaint Handling terhadap Customer Satisfaction pada Nasabah yang Melakukan Transaksi di PT. Bank Sumut KCP Syariah HM Joni Medan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(01), 780-787.
- Fadilah, R., & Yanti, N. (2023). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Calon Nasabah BPRS Sindanglaya Kotanopan. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 9(2), 166-173. <https://doi.org/10.55210/iqtishodiyah.v9i2.1110>
- Fahira, A., Rahma, T. I. F., & Syahriza, R. (2022). Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Satisfaction Nasabah Bank Sumut Syariah. *Dinamika Ekonomi : Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 15(1), 247-264. <https://doi.org/10.53651/jdeb.v15i1.358>
- Fatih, M. L., Nurbaiti, N., & Dalimunthe, N. (2023). Analisis Manajemen Kontrol Bank Syariah Indonesia dalam Penanganan Permasalahan Pengguna Automatic Teller Machine (ATM). *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi*, 2(1), 213-222. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v2i1.1099>
- Hafizha, Z., & Tambunan, K. (2022). Strategi Costumer Service dalam Manajemen Komplain Automatic Teller Machine (ATM) pada Bank Syariah Indonesia KCP Perbaungan. *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 129-138.
- Hiqmah, F. (2021). Exploring Complaint and Complaint Management on Indonesia's Banking Industries. *International Journal of Business, Economics and Law*, 25(1), 68-77.
- <https://money.kompas.com>. Perjalanan Kasus BSI, dari Gangguan Layanan sampai "Hacker" Minta Tebusan. Diakses pada tanggal 15 Desember 2024 pukul 13.00 WIB dari

- <https://money.kompas.com/read/2023/05/17/072027926/perjalanan-kasus-bsi-dari-gangguan-layanan-sampai-hacker-minta-tebusan?page=all>
- Izzi, A., Harahap, M. I., & Nasution, M. L. I. (2024). Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan Internet Banking dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menabung pada Bank Sumut Syariah KCP Stabat. *Jesya*, 7(2), 1984-1997. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1740>
- Khairunnisa, V., & Jannah, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. BPRS Puduarta Insani. *SAUJANA : Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah*, 4(01), 41-52. <https://doi.org/10.59636/saujana.v4i01.58>
- Khoiri, A. H., & Adityawarman. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Diponegoro Journal of Islamic Economics and Business*, 1(1), 15-27. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/djieb/index>
- Khomisah., & Dalimunte, A. A. (2022). Strategi Customer Service dalam Complaint Handling pada Bank Syariah Indonesia KCP Rantauprapat. *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam*, 3(2), 225-241. <https://doi.org/10.56114/al-sharf.v3i2.260>
- Obasi, K., James, O., & Amaechi, M. (2020). Bank Service Complaint Handling: Effects on Bank Customers' Satisfaction in Nigeria. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 67, 34-46. <https://doi.org/10.7176/jmcr/67-05>
- Oru, G. U., & Madumere, H. I. (2022). Influence of Customer Complaint Management on Marketing Performance of Banks. *ARRUS Journal of Social Sciences and Humanities*, 2(2), 77-97. <https://doi.org/10.35877/soshum736>
- Raihan, M., Nasution, M. L. I., & Daulay, A. N. (2024). Analisis Dampak Perkembangan Teknologi AI dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bank Syariah (Studi Kasus Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan Ringroad). *Jesya*, 7(2), 2049-2062. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1762>
- Sari, I. P., Giriati, G., Listiana, E., Rustam, M., & Saputra, P. (2023). The Impact of Complaint Handling and Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty in Customers of Pontianak Branch of Bank Kalbar Syariah. *East African Scholars Journal of Economics, Business and Management*, 6(1), 17-28. <https://doi.org/10.36349/easjebm.2023.v06i01.003>
- Shams, G., Rehman, M. A., Samad, S., & Rather, R. A. (2020). The impact of the magnitude of service failure and complaint handling on satisfaction and brand credibility in the banking industry. *Journal of Financial Services Marketing*, 25(1-2), 25-34. <https://doi.org/10.1057/s41264-020-00070-0>
- Siregar, I. S., Nasution, Y. S. J., & Inayah, N. (2023). Pengaruh E-Trust dan E-Service Quality terhadap E-Loyalty Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UINSU Tahun 2019). *Jurnal Nuansa*, 1(4), 221-233. <https://doi.org/10.61132/nuansa.v1i4.399>
- Susanti, E. (2021). Complaints Handling Satisfaction mediates between Complaints Handling to Customer Loyalty for the Indonesian Banking Industry. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, 2(2), 86-96. <https://doi.org/10.52238/ideb.v2i2.69>
- Yulindasari, N., Choiriyah, & Fadilla. (2022). Strategi Customer Service dalam Mengatasi Keluhan Nasabah di Bank Sumsel Babel Cabang Lahat. *Jurnal Ekonomi Bisnis, Manajemen dan Akuntansi (JEBMAK)*, 1(2), 135-144.
- Zuhra, A., & Nasution, M. L. I. (2024). Penyelesaian Masalah M-Banking Nasabah PT. BSI. *Musyari: Neraca Manajemen, Akuntansi dan Ekonomi*, 3(9), 81-90.