

## Peran Costumer Service Dalam Mengatasi Masalah Penggunaan Kartu ATM Pada Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi

Mashithoh Sitorus<sup>1</sup>, Atika<sup>2</sup>

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Corresponding Author : ✉ [masitohsitorus08@gmail.com](mailto:masitohsitorus08@gmail.com)

### ABSTRACT

Maksud dibuat nya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran Customer Service dalam mengatasi masalah penggunaan kartu ATM di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi. Peneliti memakai penelitian kualitatif deskriptif dan jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dan dokumentasi dengan Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi. Untuk bahan pengumpulan data peneliti menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Customer Service mempunyai peran yang penting dalam melayani nasabah yang memiliki masalah pada penggunaan kartu ATM. Adapun peran yang di lakukan Customer Service yaitu harus sesuai dengan SOP yang berlaku. Dengan adanya ttata cara atau standar operasional prosedur (SOP) layanan terhadap Customer Service hal ini dapat memudahkan Customer Service dalam melaksanakan semua pekerjaan.

**Keywords** *Costumer Service, Kartu ATM, Bank Syariah*

### PENDAHULUAN

Bank sebagai lembaga keuangan wajib menjamin hak dan kewajiban para nasabah dalam melakukan kegiatannya baik dalam melakukan penghimpunan dana maupun penyaluran dana ataupun dalam menyelenggarakan jasa- jasa perbankan. Kesemuanya itu didasari dengan kepercayaan, sebab tanpa adanya kepercayaan masyarakat terhadap perbankan dan juga sebaliknya tanpa adanya kepercayaan perbankan terhadap masyarakat, maka kegiatan perbankan tidak akan dapat berjalan dengan baik. Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya.

Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan, tanpa citra yang positif, maka kepercayaan yang dibangun tidak akan efektif. Untuk melakukan *diferensiasi* atau *positioning* unik adalah melalui perancangan dan penyampaian layanan sfesifik. Jumlah nasabah pada suatu perbankan ditentukan oleh baik atau buruknya pelayanan yang diberikan. *Customer service* memegang peranan yang sangat penting. Dalam dunia perbankan tugas utama *customer service* memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan nasabah.. Oleh karena itu, apabila ada nasabah

yang mengalami kesulitan mengenai produk, operasional bank, terhadap pelayanan bank yang kurang berkenan, maka nasabah akan menyampaikan keluhan kepada *Customer Service* dan *Customer Service* pula yang akan menangani atau mengatasi keluhan yang disampaikan oleh nasabah contohnya adalah keluhan permasalahan penggunaan kartu ATM.

Pada Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi keluhan nasabah yang sering terjadi ialah keluhan mengenai masalah penggunaan kartu ATM Adapun masalahnya seperti lupa pin ATM, tertelannya kartu ATM, serta kegagalan transaksi seperti gagal transfer dan gagal dalam penarikan uang tunai. Penanganan seperti ini harus segera diselesaikan dengan cepat dan tepat oleh pihak bank, karena pada realitanya masih ada nasabah yang berulang-ulang datang ke bank karena masalah yang dialami belum terselesaikan.

## **METODE PENELITIAN**

Data yang digunakan oleh penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data kualitatif merupakan suatu data yang diperoleh dari gossip, akibat penelitian masih artinya data-data verbal atau adalah keterangan kabar saja.

Pada penelitian ini, data yang digunakan peneliti adalah berbentuk data wawancara yang dapat diperoleh dari wawancara pada *Customer Service* di Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi. Untuk pengumpulan data penelitian menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Peran adalah sebuah bentuk kedudukan dapat juga dikatakan sebagai tindakan yang dilakukan seseorang dalam melaksanakan kewajibannya. Peran pada hakikatnya mengutamakan fungsi penyesuaian dalam diri seseorang dan dapat dikatakan sebagai sebuah proses. Terjadinya kecepatan inovasi pasar yang baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi ini. Perusahaan perlu mencari kompetensi inti didalam bisnis yang dilakukan. Semua lembaga keuangan tentu memiliki target yang harus dicapai. Sebuah target tidak akan dapat dicapai hanya berdasarkan kemampuan yang ada disuatu lembaga keuangan tersebut.

Disamping itu perlu adanya pengertian, penerimaan dan keikutsertaan publiknya. Sama halnya yang dilakukan oleh Bank Syariah KCP Medan Setia Budi dalam mengatasi keluhan nasabahnya, harus memperhatikan publik dalam menjalankan perannya. Keluhan dari nasabah terbagi menjadi dua jenis yaitu adanya keluhan secara tertulis dan keluhan secara lisan. Untuk pengaduan keluhan yang dilakukan secara tertulis, *Customer Service* harus

menyelesaikan permasalahan dalam waktu maksimal 14 hari kerja. Sedangkan, pengaduan secara lisan diselesaikan dalam waktu maksimal 2 hari kerja.

Namun, sampai saat ini Bank syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi menerima keluhan secara *webform* sehingga pengaduan atau complain selalu diselesaikan dalam jangka waktu maksimal 14 hari kerja. Adapun masalah penggunaan kartu ATM yang sering terjadi, yaitu :

- a. Lupa pin ATM.
- b. Transaksi tarik tunai yang menyebabkan saldo berkurang tetapi uang tidak keluar.
- c. Kartu Tertelan di mesin ATM.
- c. Kartu ATM hilang atau rusak.

Dalam menangani permasalahan diatas, *customer service* mempunyai peran yang penting dalam melayani nasabah. Peran yang dilakukan oleh *customer service* harus sesuai SOP yang berlaku. Karena dengan adanya SOP maka memudahkan *customer service* dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berikut adalah layanan yang digunakan *customer service* dalam melaksanakan pekerjaannya di perusahaan :

1. Penampilan.

Dari segi penampilan, *customer service* harus dapat menjaga penampilannya agar selalu terlihat menarik, rapi, bersih dan juga terkesan agar dapat memikat hati nasabah

2. Percaya Diri

Seorang *Customer Service* Harus Memiliki Rasa Percaya Diri Saat Melayani Nasabah. Sikap ini penting diterapkan oleh seorang *customer service* agar dapat menciptakan kepercayaan kepada nasabah, bersikap optimis dalam memberikan layanan, dan juga tidak ragu-ragu dalam menjelaskan kepada nasabah. Selain rasa percaya diri, seorang *customer service* harus bersikap akrab terhadap nasabah karena hal ini dapat memudahkan dalam melayani nasabah serta harus terlihat mudah senyum yang alami dan tidak seperti dibuat-buat.

3. Ramah

Saat Nasabah Menghampiri Hendaknya Menyapa Dengan Suara Yang Lembut. Hal ini membuat nasabah merasa senang dan merasa dihormati, jika *customer service* mengenal nasabah, maka diperbolehkan menyebut nama nasabah selama pelayanan.

4. Tenang Dan Sabar

Tetap Bersikap Tenang Dan Sabar Saat Mendengarkan Pembicaraan Nasabah. Seorang *customer service* dalam melayani nasabah harus selalu bersikap tenang, tidak boleh terburu-buru, serta bersikap

sopan saat nasabah sedang berbicara. *Customer service* harus dapat memahami permasalahan nasabah dengan mendengarkan penjelasannya dengan teliti.

5. Bahasa yang mudah di mengerti

Berbicara Dengan Bahasa Yang Mudah Dimengerti. Seorang *customer service* dalam melayani nasabah wajib menggunakan bahasa yang baik, bahasa yang jelas, mudah dimengerti oleh nasabah. Hindari menggunakan istilah-istilah yang mungkin sulit dipahami oleh nasabah.

6. Hindari Sikap Memotong Pembicaraan Nasabah

Hal ini terdengar sepele tetapi ini sangat penting diterapkan pada *customer service*, yaitu memotong pembicaraan nasabah saat ia sedang berbicara. Seorang *customer service* hanya perlu menunggu sampai nasabah selesai memberikan penjelasan ataupun keluhan yang ia alami dan apa yang ia butuhkan. Tujuannya adalah agar nasabah merasa dihormati dan merasa dilayani segala kebutuhannya.

7. Memberikan Pelayanan Terbaik

Meyakini Nasabah Dan Memberikan Pelayanan Yang Terbaik. Karena pada hakikatnya seorang *customer service* merupakan garda terdepan didalam bank yang melayani nasabah, maka dari itu seorang *customer service* harus mampu memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin, pernyataan yang logis dan masuk akal kepada nasabah agar nasabah merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

8. Tidak Sungkan Kepada Nasabah

Setiap nasabah berbeda-beda apa yang mereka butuhkan, ada pelayanan yang membutuhkan waktu singkat saja saat bertransaksi, ada juga yang membutuhkan waktu sedikit lama, maka dari itu sebagai *customer service* jangan sungkan untuk meminta nasabah menunggu waktu pelayanan.

9. Meminta Bantuan Informasi

Maksud dari meminta bantuan informasi adalah ketika *customer service* dalam melaksanakan pekerjaannya mendapati hal yang tidak ia ketahui bagaimana cara mengatasi permasalahan, *customer service* diharapkan meminta bantuan kepada pihak lain yang lebih berwenang untuk menyelesaikan masalah tersebut. Karena pada dasarnya seorang *customer service* adalah manusia yang tidak luput dari lupa dan kata sempurna, jadi bisa saja hal seperti ini terjadi.

Dalam mengatasi permasalahan nasabah tidak terlepas dari standar layanan yang berlaku di Bank Syariah Indonesia KCP Setia Budi. Dengan adanya standar layanan yang sesuai dengan prosedur maka akan memberikan kemudahan bagi customer service dalam menjalankan tugas atau pekerjaan. Seperti yang dikatakan oleh Ibu Rizki Ari Lestari (*Customer Service*) mengenai prosedur atau langkah-langkah *Customer Service* dalam mengatasi keluhan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi ia mengatakan:

*“Dalam mengatasi keluhan nasabah dilakukan sesuai standar layanan PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Rantauprapat, yaitu hal pertama yang dilakukan ialah mengawali layanan, mendengarkan keluhan nasabah dan menenangkan nasabah dengan meyakinkan masalah akan selesai, nasabah melampirkan persyaratan, verifikasi data, berikan solusi, arahkan nasabah untuk mengisi formulir pengaduan nasabah, input pengaduan di sistem pengaduan nasabah, cross selling, kemudian akhiri layanan”.*

Hasil dari wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya dengan pelayanan yang cepat, ramah, sopan dan cepat tanggap agar memberikan kepuasan kepada nasabah yang memiliki keluhan. Menyampaikan keluhan dan segala sesuatu yang berkaitan dengan produk-produk bank *customer service* memberikan layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Berikut adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) di PT. Bank Syariah KCP Medan Setia Budi diantaranya :

a. Awali Layanan

Cara *Customer Service* mengawali layanan pada nasabah ialah melakukan senyum, salam, sapa, dan sopan santun. Tentunya nasabah akan merasa dihargai karena melihat sambutan yang hangat dari *Customer Service*. Sikap *Customer Service* pada saat mendengarkan nasabah harus selalu tersenyum, tetap ramah dan bersikap sabar.

b. Menganalisa Kasus

Setelah mendengarkan penjelasan ataupun permasalahan dari nasabah, selanjutnya *Customer Service* menganalisa permasalahan yang dialami oleh nasabah. Untuk permasalahan tersebut, sebaiknya solusi terbaik yang bagaimana yang akan diberikan kepada nasabah.

d. Proses dan Biaya.

Pada bagian ini *Customer Service* memberikan penjelasan kepada nasabah terkait proses dan biaya dalam penanganan permasalahan tersebut.

- Proses : Untuk proses dalam kasus permasalahan pada fasilitas ATM akan diselesaikan dalam waktu maksimal 2 hari kerja, kemudian nasabah melampirkan persyaratan seperti buku tabungan, ktp, serta bukti transaksi di mesin ATM untuk yang gagal transfer. Kemudian nasabah diminta oleh petugas untuk mengisi formulir aplikasi keluhan yang selanjutnya akan diinput CS ke dalam aplikasi.
  - Biaya : Untuk kasus permasalahan ATM hilang, ATM rusak, atau ATM tertelan di mesin ATM. Maka nasabah nantinya diminta oleh petugas untuk mengganti kartu ATM yang baru dengan biaya sebesar Rp 25.000,- dan tanda tangan yang disertai materai.
- e. Nasabah Wajib Melampirkan Persyaratan.  
Setelah petugas menjelaskan kepada nasabah terkait proses dan biaya. Kemudian nasabah diminta untuk melampirkan persyaratan seperti ktp, buku tabungan kemudian petugas akan memverifikasi dan memprosesnya.
- f. Pengisian Form aplikasi  
Setelah verifikasi selesai petugas meminta kepada nasabah untuk mengisi form aplikasi pengaduan biasanya dalam bentuk lembar kertas yang akan ditulis oleh nasabah.
- g. Mengkonfirmasi Apabila Telah Selesai.
- h. Menginput Data.
- i. *Cross Selling*  
Setelah permasalahan nasabah diselesaikan oleh *customer service*, kemudian *customer service* akan menanyakan kepada nasabah apakah ada lagi yang bisa dibantu atau masih ada yang kurang.
- j. *Last Greeting* (Akhiri Layanan)  
Setelah proses selesai dan tidak ada lagi yang ingin dibantu maka petugas wajib mengatakan terimakasih pada saat nasabah hendak meninggalkan tempat.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menarik kesimpulan pada penelitian ini bahwa peran *Customer Service* dalam mengatasi masalah penggunaan kartu ATM nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Medan Setia Budi dilakukan sesuai dengan standar dan prosedur yang sudah ditetapkan. Adapun penanganan yang pertama kali dilakukan oleh *Customer Service* yaitu melayani nasabah dengan *first greeting* atau awali layanan, dengan senyum, sapa dan mengucapkan salam kepada nasabah.

Kemudian, menangani permasalahan nasabah dengan menganalisa kasus yang terjadi, lalu memberikan penjelasan terkait proses dan biaya serta memverifikasi data yang dilampirkan. Selanjutnya nasabah diminta untuk mengisi formulir aplikasi keluhan yang biasanya berbentuk kertas selembor. Setelah itu, *Customer Service* akan mengonfirmasi ulang, menginput data dan melakukan *cross selling* (conditional), dan kemudian mengakhiri layanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Fernandes, Yolanda Darma, and Doni Marlius. "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang." (2018).
- Nuratika, Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Customer Service pada PT. Bank SulSelBar Cabang Makassar. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin, Makassar, 2013.
- Rahayu, Anita. 2021. "Strategi Customer Service Dalam Manajemen Komplain Automatic Teller Machine (ATM) Pada Bank BTN Parepare". Tugas Akhir; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Parepare,.
- Rangkuti, Freddy. Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis. Jakarta: GramediaPustaka Utama, 2005.
- Rayasa, Rory Fudha, S. Rande, and K. D. Dwivayani. "Strategi Komunikasi Customer Service Pt. Jne Cabang Utama Samarinda Dalam Menangani Kasus Keluhan Pelanggan." *EJournal Ilmu Komunikasi* 7.2 (2019): 233-242.
- Sanusi, Monawarah. 2020. "Strategi Public Relations Dalam Mengatasi Keluhan Nasabah (Complaint Handling) Pada Bank Nagari Syariah Solok". Skripsi Sarjana; Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam : IAIN Bukittinggi.