

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Bank pembangunan Daerah Sumatra Utara atau sekarang yang disebut PT. Bank SUMUT didirikan pada tanggal 4 November 1961 dengan akte Notaris Rusli Nomor 22 dalam bentuk Perseroan Terbatas dengan nama BPDSU. Pada tahun 1962 berdasarkan Undang-Undang Nomor 13 tahun 1962 tentang ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 5 Tahun 1965. Modal dasar pada saat itu sebesar Rp. 100.000.000 dengan sahamnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat I Sumatera Utara dan Pemerintah Daerah Tingkat II se-Sumatera Utara.

Berdasarkan akta Notaris Roesli Nomor 22 tanggal 04 november 1961 perihal Perseroan Terbatas Bank Pembangunan Daerah Sumatera Utara (PT BPDSU) bahwa modal dasar PT BPDSU ditetapkan sebesar 100 juta. Selama masa praoperasi seluruh kegiatan PT BPDSU dipusatkan di Hotel Melati kamar 27-28 di JL. Amaliun Medan. Beberapa bulan setelah pendirian, pada tanggal 28 Februari tahun 1962, keluarlah surat izin Menteri Keuangan RI No. BUM 9-1-25/II tentang izin usaha PT BPDSU terhitung mulai menjalankan usahanya dengan modal disetor sebesar 25 juta.

PT. Bank Sumut yang merupakan salah satu alat/kelengkapan otonomi daerah di bidang perbankan, PT. Bank Sumut mempunyai fungsi sebagai penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah, bertindak sebagai pemegang kas daerah dan atau melaksanakan penyimpanan uang daerah dengan melakukan kegiatan usaha

sebagai Bank Umum sebagaimana dimaksud dalam UU. No. 7 Tahun 1992 yang telah diubah menjadi UU.No.10 Tahun 1998.

Pada tanggal 16 April 1999, berdasarkan peraturan Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 2 Tahun 1999, bentuk perusahaan daerah BPDSU diubah menjadi Perseroan Terbatas, dengan sebutan PT Bank Sumut. Perubahan tersebut dituangkan dalam akte pendirian Perseroan Terbatas Nomor 38 tahun 1999 Notaris Alina Hanum Nasution, S.H., dan telah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Nomor C-8224 HT.01.01HT 00, serta diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia Nomor 54 tanggal 6 juli 1999.

Bank Sumut Usaha merupakan salah satu bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan izin prinsip BI No. 6/2 PRIP/PRZ/Medan tanggal 28 April 2004 dan izin pembukaan Kantor Cabang Syariah Medan dan Padang sisimpulan No.5/142/PRZ/Mdn tanggal 28 Oktober 2005 diikuti dengan dibukanya Cabang Syariah Tebing Tinggi pada tanggal 26 Desember 2005 sesuai dengan izin operasional Bank Indonesia sesuai dengan surat Bank Indonesia Medan kepada Direksi PT.

Bank Sumut Syariah, kantor cabang Pembantu dan Kantor Kas Bank Sumut.¹

2. Visi dan Misi PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

a. Visi PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Visi PT Bank Sumut Syariah adalah menjadi bank andalan untuk membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang serta sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

¹<https://www.banksumut.co.id/> diakses tanggal 02 Juli 2021 pukul 11.00

b. Misi PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Misi PT Bank Sumut Syariah adalah mengelola dana pemerintah dan masyarakat secara profesional yang didasarkan pada prinsip – prinsip compliance.

3. Statement Budaya Perusahaan PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Statement Budaya Perusahaan Bank Sumut Syariah adalah “ Memberikan Pelayanan Terbaik” yang merupakan tekad seluruh staff/pegawai PT. Bank Sumut untuk memenuhi ekspektasi dan keputusan nasabah atas pelayanan yang diberikan PT. Bank SUMUT.

Statement Budaya ini memiliki arti yaitu :

- | | | |
|------------|---|--|
| Terpercaya | : | Bersikap jujur, handal, dan dapat dipercaya, memiliki karakter dan etika yang baik. |
| Energik | : | Bersemangat tinggi, disiplin, selalu berpenampilan rapi dan menarik serta berpikir positif, kreatif dan inovatif untuk kepuasan nasabah. |
| Ramah | : | Bertingkah laku sopan dan santun serta senantiasa siap membantu dan melayani nasabah. |
| Bersahabat | : | Memperhatikan dan menjaga hubungan dengan nasabah serta memberikan solusi yang paling menguntungkan. |
| Aman | : | Menjaga rahasia perusahaan dan nasabah sesuai ketentuan serta menjamin kecepatan layanan yang memuaskan dan tidak melakukan kesalahan dalam transaksi. |

- Integritas Tinggi : Bertaqwa kepada tuhan yang maha esa dan menjalankan ajaran agama serta berakhlak mulia, jujur, menjunjung kode etik profesi dan memiliki visi untuk maju
- Komitmen : Senantiasa menempati janji yang telah diucapkan serta bertanggung jawab atas seluruh tugas, pekerjaan, dan tindakan.²

4. Logo PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan



Gambar 4.1 logo PT. Bank Sumut Syariah

Sumber : PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan

- Bentuk logo menggambarkan dua elemen dalam bentuk huruf “U” yang saling berkait ber-sinergy membentuk huruf “S” yang merupakan kata awal “SUMUT”. Sebuah penggambaran bentuk kerja sama yang sangat erat antara Bank SUMUT dengan masyarakat Sumatera Utara sebagaimana visi Bank SUMUT.
- Warna jingga sebagai simbol suatu hasrat untuk terus maju yang dilakukan dengan energik yang dipadu dengan warna biru yang sportif dan profesional sebagaimana misi Bank SUMUT.
- Warna putih sebagai ungkapan ketulusan hati untuk melayani sebagaimana statement Bank SUMUT. Jenis huruf “*Palatino Bold*” sederhana dan mudah dibaca. Penulisan Bank dengan huruf kecil dan SUMUT dengan huruf kapital

²<https://www.banksumut.co.id/> diakses tanggal 17 Juli 2021 pukul 16.00

guna lebih mengedepankan Sumatera Utara, sebagai gambaran keinginan dan dukungan untuk membangun dan membesarkan Sumatera Utara.

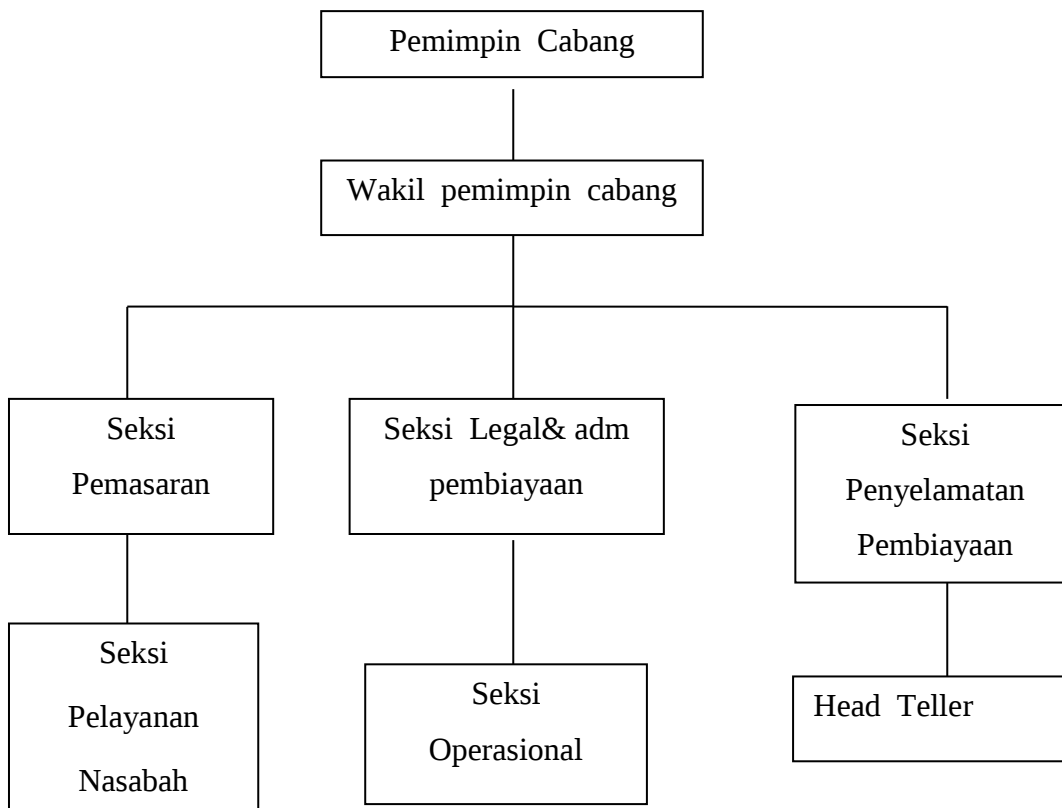
- d. Warna Hijau mewakili suatu hasrat yang terus tumbuh dan berkembang. Tulisan Syariah didalam logo berarti Bank SUMUT yang pelaksanaan kegiatan perbankan berdasarkan hukum Islam.

5. Struktur Organisasi Perusahaan PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa, jadi ada satu pertanggung jawaban apa yang akan dikerjakan.

Di dalam suatu Lembaga/Instansi untuk melaksanakan suatu kegiatan agar terorganisir dengan baik sebagaimana lazimnya sangat diperlukan sekali struktur organisasi yang menggambarkan tentang pembagian tugas yang jelas dan terarah. Dengan struktur organisasi yang baik, pengaturan pelaksanaan dapat diterapkan, sehingga efektivitas dan efisiensi kerja dapat terwujud melalui kerjasama dengan koordinasi yang baik sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Adapun struktur pada Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan adalah sebagai berikut.

Adapun Struktur Organisasi Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.



Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Sumber : PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan

6. Deskripsi Tugas Struktur Organisasi Pada Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Dibawah ini adalah rincian tentang deskripsi tugas masing-masing struktur organisasi pada PT Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan.

a. Tugas Pimpinan PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

- 1) Mengarahkan dan mengontrol terlaksananya fungsi otoritas aktivitas finansial dan non finansial sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- 2) Mengarahkan dan mengontrol sistem operasional kantor agar berjalan dengan efektif dan sesuai ketentuan
- 3) Mengarahkan dan mengontrol pelayanan nasabah sesuai regulasi

b. Tugas Wakil Pimpinan PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

- 1) Memonitor sistem pendataan nasabah agar memenuhi aspek kehati – hatian dan regulasi.
- 2) Memonitor sistem / proses pelayanan nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah.
- 3) Mengkoordinasi pemenuhan saldo kas dalam rangka memenuhi kewajiban likuiditas bank.

c. Tugas Pimpinan Seksi Pemasaran

- 1) Mengkoordinasi proses pemeliharaan nasabah existing dalam rangka peningkatan kepuasan nasabah
- 2) Merekomendasikan pemetaan potensi bisnis hasil analisa informasi *market intelligence* terkait produk dana dan jasa serta pembiayaan
- 3) Mengkoordinasikan program pemasaran produk dana , jasa dan pembiayaan agar tercapainya target bisnis

d. Tugas Pimpinan Seksi Legal dan Administrasi Pembiayaan (LAP)

- 1) Mengkoordinasikan dan memonitor proses realisasi pembiayaan dalam rangka mendukung prudential banking
- 2) Mengkoordinasikan dan memonitor proses pengikatan pembiayaan dalam rangka mendukung tersedianya legalitas dokumen permohonan pembiayaan yang lengkap dan sah
- 3) Mengkoordinasikan proses pemantauan peningkatan status kepemilikan dokumen barang agunan untuk pengikatan pembiayaan

e. Tugas Pimpinan Seksi Penyelamatan Pembiayaan

- 1) Mengkoordinasikan dan menindak lanjuti proses monitoring pembayaran pembiayaan oleh debitur agar terciptanya pembayaran pembiayaan yang lancar
- 2) Mengkoordinasikan dan memonitor program penagihan agar tercapainya target perbaikan kualitas pembiayaan
- 3) Mengkoordinasikan dan memonitor proses penyelamatan pembiayaan untuk mencegah pembiayaan macet yang semakin meningkat

f. Tugas Pimpinan Seksi pelayanan nasabah

- 1) Mengkoordinasikan rekapitulasi kebutuhan/kelebihan uang tunai kantor dibawah kantor cabang kelas 1 agar sesuai dengan kebutuhan dan regulasi
- 2) Mengkoordinasikan distribusi uang internal sesuai dengan kebutuhan dan regulasi
- 3) Mengkoordinasikan perhitungan posisi keuangan agar sesuai dengan target

g. Tugas Pimpinan Seksi Operasional

- 1) Mengkoordinasikan pengelolaan infrastruktur untuk mendukung operasional kantor
- 2) Mengkoordinasikan pengadaan fasilitas kerja untuk mendukung operasional bank
- 3) Mengkoordinasikan proses pengamanan kantor sesuai regulasi bank

h. Tugas Head Teller

- 1) Menerima dan menghitung fisik uang tunai untuk memastikan keakuratan transaksi
- 2) Memeriksa saldo mesinATM agar sesuai ketentuan

- 3) Melakukan pengawasan pengembalian dan pengisian uang tunai kemesin ATM untuk meningkatkan pelayanan nasabah.

7. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk pengecekan keabsahan data dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan langkah-langkah, seperti perpanjangan pengamatan dan triangulasi.

1. Teknik perpanjangan pengamatan

Dengan perpanjangan pengamatan ini, peneliti mengecek kembali apakah data yang telah diberikan selama ini merupakan data yang sudah benar atau tidak.

Dalam teknik perpanjangan pengamatan peneliti mengecek kembali apakah keluhan yang sering dialami oleh nasabah pernah terjadi pada Bank Sumut Syariah dan cara penanganannya apakah sudah sesuai aturan pihak Bank Sumut atau tidak.

Keluhan yang dialami oleh nasabah Bank Sumut Syariah yaitu : Lupa Pin ATM.

Cara penanganan keluhan dari Lupa PIN ATM : Ketika nasabah lupa PIN ATM nasabah dapat datang kelokasi Bank Sumut Syariah terdekat. Kemudian memohon riset PIN ke *Customer Service*. Lalu nanti PIN masuk ke handphone nasabah dan kemudian nasabah mengaktifkannya kemesin ATM terdekat. Maksimal aktivasi 1x 24 jam.

Jika nasabah tersebut tidak mempunyai handphone maka nanti PIN masuk melalui sistem dan setelah itu *Customer Service* mengkonfirmasi melalui via telpon untuk memberitah PIN nasabah tersebut, kemudian nasabah dapat mengaktifkannya atau mengubah PIN tersebut di mesin ATM

Dari hasil yang didapat peneliti sudah melakukan perpanjangan pengamatan agar hasil yang didapat jelas dan valid.

2. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

a. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik mengecek data kepada sumber dengan teknik yang berbeda. Yaitu teknik observasi, wawancara.

1) Teknik Observasi

Peneliti melakukan observasi agar data yang didapat jelas dan valid.

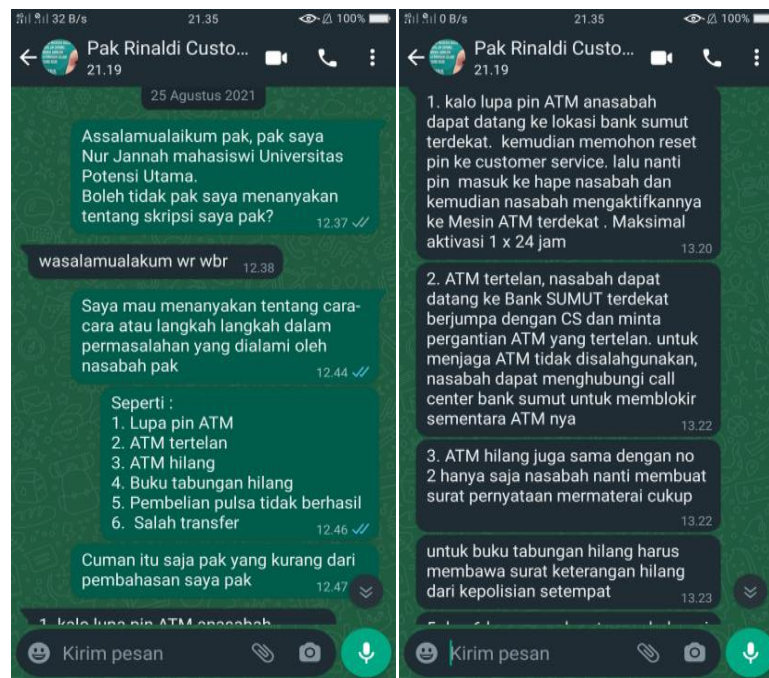


Gambar 4.2 Observasi terhadap pihak *Customer Service*

2) Teknik Wawancara

Berikut adalah pertanyaan untuk diwawancarakan kepada informan.

Informan yang digunakan peneliti yaitu pihak pegawai Customer Service Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan



Gambar 4.3 ScreenShot Wawancara terhadap pihak *Customer Service*

5. Mengadakan Membercheck

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data, dengan tujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

Data yang diperoleh oleh peneliti yaitu mengenai keluhan Buku Tabungan Hilang.

Cara penanganannya yaitu Apabila nasabah terjadi Buku tabungan hilang, nasabah dapat datang ke bank Sumut Syariah terdekat, ketika nasabah datang

kebank menjumpai *Customer Service*, lalu pihak *Customer Service* memeriksa *CrossChecknya* terlebih dahulu untuk memastikan kalau itu nasabah yang mempunyai buku tabungan tersebut. Ketika sudah dicek nasabah tersebut membuat formulir pengaduan buku tabungan hilang, kemudian nasabah meminta surat pengantar hilang dari bank untuk pihak kepolisian setempat. Setelah dapat surat dari kepolisian, nasabah balik lagi ke bank dan kemudian pihak *Customer Service* memproses buku tabungan yang baru.

Dari hasil data yang didapat oleh peneliti maka peneliti memberikan hasil wawancara tersebut kepada pihak informan yaitu *Customer Service* agar untuk mengecek kembali apakah data tersebut sudah sesuai.

Apabila data yang diperoleh telah disepakati maka data tersebut valid sehingga semakin kredibel.

B. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Strategi pelayanan dalam menangani keluhan nasabah pada Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara lapangan diketahui bahwasannya strategi pelayanan itu sangatlah penting dalam suatu instansi perbankan untuk melayani nasabahnya dengan baik. Tujuan strategi yang dilakukan oleh pihak Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan yaitu untuk mencapai suatu target dan kepuasan maksimal sesuai dengan yang diharapkan.

Salah satu cara perusahaan pada dunia perbankan agar dapat merebut pangsa pasar adalah dengan memperoleh nasabah yang sebanyak banyaknya. Peningkatan jumlah nasabah merupakan aspek yang paling penting untuk dilakukan melalui pemberian pelayanan yang maksimal karena dengan pelayanan maksimal memberikan dampak yang positif bagi jumlah nasabah yang didapatkan. Suatu perusahaan

perbankan akan berhasil jika memberika pelayanan terbaiknya dan mampu membuat nasabah merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Berikut adalah hasil wawancara mengenai strategi pelayanan pada Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

a. Bagaimana strategi pelayanan terhadap nasabah pada Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan?

1) “pelayanan yang diberikan selama ini oleh Customer Service terhadap nasabah Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan harus sesuai Standar Operasional Perusahaan (SOP), berikut strategi pelayanan yang digunakan yaitu :

a) *Reabilty* (Keandalan)

Customer Service harus memiliki sifat strategi pelayanan Keandalan.

Customer service harus mampu untuk meningkatkan pelayanan dengan segera, handal, tepat waktu, akurat dan memuaskan.

b) *Responsiveness* (Ketanggapan)

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan pegawai yang bertugas dalam menanggapi permintaan nasabah.

Customer Service harus selalu siap dan bersedia membantu kesulitan nasabah, kemampuan menyelesaikan keluhan nasabah dengan tepat, memberi informasi dengan jelas yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Karyawan *Customer Service* dituntut untuk cepat tanggap terhadap nasabah yang mengalami permasalahan, dan dituntut untuk menyelesaikan dengan baik sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

c) *Competence* (Kompetensi)

Kompetensi secara etimologi merupakan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.

Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan menuntut setiap karyawan *Customer Service* harus bisa meningkatkan keahlian sesuai dengan tugas yang sudah diberikan dan diatur, seperti bersemangat tinggi, berpikir positif, kreatif, dan inovatif untuk kepuasan nasabah.

d) *Honesty* (Kejujuran)

Pegawai *Customer Service* harus menjalankan ajaran agama serta berakhlak mulia, jujur, menjunjung kode etik profesi. Kejujuran dalam suatu perusahaan yang berhadapan langsung dengan masyarakat sangatlah penting, karena hal ini yang akan menentukan nasabah atau calon nasabah percaya atau tidaknya melakukan transaksi di bank tersebut.

Pada Bank Sumut Syariah mengharamkan FRAUD atau Korupsi yang dilakukan oleh pegawai *Customer Service*, oleh sebab itu sifat kejujuran sangat diperlukan dalam suatu instansi perusahaan.

e) *Service Excellent* (Pelayanan Prima)

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu perusahaan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.

Pegawai Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan harus memberikan pelayanan yang terbaik untuk melampaui harapan dari nasabahnya serta memberikan kepuasan dan mendapatkan penilaian yang baik dari

nasabah, memperhatikan dan menjaga hubungan dengan nasabah serta memberikan solusi yang paling menguntungkan.

f) *Credibility* (Dapat di Percaya)

Dalam hal ini pegawai *Customer Service* harus mengembangkan perilaku yang dapat dipercaya oleh nasabah dan percaya kepada nasabah. Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus up to date sehingga nasabah pun bisa mempercayai untuk melakukan transaksi.³

Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan menerapkan prinsip ini guna untuk membuat nasabahnya merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga nantinya diharapkan akan membuat nasabah merasa percaya untuk menabung atau bertransaksi di Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan.

Dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan dalam menangani berbagai keluhan nasabah yaitu mempunyai sifat Keandalan, ketanggapan, kontribusi, kejujuran, pelayanan prima, dan dapat dipercaya.

Pelayanan yang maksimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image perusahaan dan citra perusahaan dimata nasabahnya terus meningkat pula. Dengan memiliki citra yang baik, segala yang dilakukan perusahaan akan dianggap baik pula.

³ Alin, 05 Agustus 2021

2. Langkah – langkah dalam menangani keluhan yang dialami oleh nasabah PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Adapun hasil wawancara mengenai keluhan yang sering dikeluhkan oleh nasabah Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan, yaitu :

a. “Keluhan apa yang pernah terjadi terhadap nasabah Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan”?

“Keluhan yang pernah terjadi terhadap nasabah Bank Sumut yaitu :

- 1) Lupa Pin ATM
- 2) ATM Tertelan
- 3) ATM Hilang
- 4) Buku Tabungan Hilang
- 5) Pembelian Pulsa Tidak Berhasil
- 6) Salah Transfer
- 7) Saldo berkurang
- 8) Pengembalian Uang Terdebit

b. “Bagaimana langkah – langkah dalam menangani keluhan nasabah PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan”?

“Adapun langkah – langkah dalam menangani keluhan nasabah PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan yaitu :

- 1) Lupa Pin ATM

Ketika nasabah lupa PIN ATM nasabah dapat datang kelokasi Bank Sumut Syariah terdekat. Kemudian memohon riset PIN ke *Customer Service*. Lalu nanti PIN masuk ke handpone nasabah dan kemudian nasabah mengaktifkannya kemesin ATM terdekat. Maksimal aktivasi 1x 24 jam.

Jika nasabah tersebut tidak mempunyai handphone maka nanti PIN masuk melalui sistem dan setelah itu *Customer Service* mengkonfirmasi melalui via telepon untuk memberitah PIN nasabah tersebut, kemudian nasabah dapat mengaktifkannya atau mengubah PIN tersebut di mesin ATM.

2) ATM Tertelan

Ketika ATM tertelan, nasabah dapat datang ke Bank Sumut Syariah terdekat terus melapor ke *Customer Service*. Kemudian nasabah membuat surat pernyataan kalau ATM nasabah tersebut tertelan. Setelah itu nasabah mengisi formulir permohonan ATM yang baru. Setelah diproses semuanya lalu ATM yang lama ditutup lalu *Customer Service* mengganti dengan ATM yang baru.

3) ATM hilang

ATM hilang juga sama halnya dengan ATM tertelan. Ketika ATM hilang, nasabah dapat datang ke Bank Sumut Syariah terdekat terus melapor ke *Customer Service*. Kemudian nasabah membuat surat pernyataan kalau ATM nasabah tersebut hilang. Setelah itu nasabah mengisi formulir permohonan ATM yang baru. Setelah diproses semuanya lalu ATM yang lama ditutup lalu *Customer Service* mengganti dengan ATM yang baru.

Untuk menjaga ATM tidak disalah gunakan, nasabah dapat menghubungi *Call Center* Bank Sumut syariah untuk memblokir sementara ATM nya.

4) Buku Tabungan Hilang

Apabila nasabah terjadi Buku tabungan hilang, nasabah dapat datang ke bank Sumut Syariah terdekat, ketika nasabah datang ke bank menjumpai *Customer Service*, lalu pihak *Customer Service* memeriksa *CrossCheck*nya terlebih dahulu untuk memastikan kalau itu nasabah yang mempunyai buku tabungan tersebut. Ketika sudah dicek nasabah tersebut membuat formulir pengaduan

buku tabungan hilang, kemudian nasabah meminta surat pengantar hilang dari bank untuk pihak kepolisian setempat. Setelah dapat surat dari kepolisian, nasabah balik lagi ke bank dan kemudian pihak *Customer Service* memproses buku tabungan yang baru.

- 5) Pembelian pulsa tidak berhasil, Salah transfer dan pengembalian uang terdebit
- Ketika nasabah terjadi permasalahan yaitu pembelian pulsa tidak berhasil, salah transfer dan pengembalian uang terdebit. Nasabah dapat datang ke Bank Sumut Syariah terdekat untuk melakukan pengaduan. Setelah membuat pengaduan nanti pihak *Customer Service* mendaftarkan pengaduan melalui sistem. (nama sistemnya Alphan/aplikasi pelayanan pengaduan konsumen). Untuk proses aplikasi sistem alphan bisa berbeda-beda. Jangka waktu untuk penyelesaian pengaduan itu biasa 3-14 hari kemudian nanti ada jawaban dari sistem tersebut. Setelah dijawab oleh aplikasi tersebut pihak *Customer Service* dapat mengkonfirmasi ke nasabahnya melalui via telepon.

Sebelum pihak *Customer Service* menghubungi nasabahnya, nasabah tersebut dapat terlebih dahulu untuk mengecek transaksi tersebut melalui aplikasi *M-Banking* dan apabila transaksi tersebut belum berhasil dan melebihi 3-14 hari nasabah tersebut datang ke Bank dan pihak Bank akan mengembalikan saldo nasabah tersebut.⁴

- 6) Saldo berkurang

Apabila nasabah tersebut kehilangan saldonya. Untuk mengecek sisa saldo tidak hanya dari buku tabungan saja namun rekening koran dapat melihat sisa saldo nasabah tersebut, bahkan rekening koran tersebut lebih detail tertera dari pada buku tabungan. Apabila nasabah tersebut mengalami saldonya

⁴ Alin, 15 Agustus 2021

berkurang ,yang mengatasi permasalahan tersebut tidak hanya Kantor Cabang Bank Sumut Syariah Medan namun Kantor Pusat Bank Sumut Syariah yang akan menyelidiki hal tersebut.⁵

3. Hambatan yang muncul saat sedang melayani nasabah serta cara mengatasinya pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Berikut adalah hasil wawancara mengenai hambatan – hambatan yang muncul dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, yaitu :

a. “apakah ada hambatan yang muncul pada saat sedang melayani nasabah ? jikalau ada jelaskan cara mengatasi hambatan tersebut?

1) “adapun hambatan yang muncul pada saat melayani nasabah, yaitu” :

a) Hambatan mengenai system

Kelambatan system yang digunakan oleh *Customer Service* dalam memberikan pelayanan adalah hambatan yang muncul saat sedang melayani nasabah

Cara mengatasi masalah karena keterlambatan system yaitu :

(1) Meminta maaf atas system yang terjadi, cara mengucapkannya :

(a) Maaf pak/buk atas ketidaknyamanan, BSM sedang peningkatan kapasitas system

(b) Berikan senyuman kepada nasabah agar nasabah mengerti keadaan yang sedang terjadi.

b) Hambatan yang sering terjadi juga pada *Customer Service* sedang melayani nasabah tiba – tiba datang nasabah baru yang ingin dilayani terlebih dahulu atau ada bunyi telepon yang berdering sehingga membuat *Customer Service* berhenti sejenak untuk melayani nasabah tersebut.

⁵Yusrinaldi, 21 Agustus 2021

Cara mengatasinya : cara mengatasi masalah ketika terdengar bunyi telepon adalah dengan meminta izin terlebih dahulu kepada nasabah yang dilayani untuk mengangkat telepon sebentar, dan jika nasabah baru ingin dilayani terlebih dahulu maka Customer Service menyarankan agar nasabah tersebut mengambil nomor antrian terlebih dahulu lalu menunggu sesuai ketentuan yang berlaku.⁶

⁶Yusrinaldi, 25 Agustus 2021.