

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang layanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan guna dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang semakin ketat. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan yang berkompeten, handal, dapat dipercaya, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, dalam hal ini yang menjadi ujung tombak perbankan dalam hal pelayanan adalah petugas *customer service*.¹

Pada lembaga perbankan, nasabah sangatlah penting. Hal ini dikarenakan nasabah memiliki pengaruh terhadap kelanjutan hidup suatu bank. Bank harus mampu menarik nasabah sebanyak-banyaknya agar dana yang terkumpul dari nasabah tersebut dapat diputar oleh bank dan nantinya disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan bank.

Melayani keluhan nasabah dengan sepenuh hati merupakan salah satu indikator terpenting dalam menjaga reputasi perusahaan, di sisi lain *customer service* sebagai humasnya suatu bank. Tidak hanya menjalin hubungan dengan berbagai nasabah, *customer service*, juga dituntut untuk menjaga citra positif suatu bank..

Penelitian ini dilakukan di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan, dalam pelayanan yang diberikan oleh pihak Bank Sumut Syariah harus berdasarkan pada etika, serta mampu memberikan solusi pada setiap kasus yang terjadi. Adapun berbagai kasus yang telah dialami oleh nasabah Bank Sumut Kantor Cabang Medan, seperti nasabah lupa pin ATM, ATM Tertelan, ATM hilang , Buku tabungan hilang,

¹ Zulkifli Zaini, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat : PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 8.

pembelian pulsa tidak berhasil, Salah transfer, Saldo berkurang , dan pengembalian uang terdebit ketika melakukan penarikan yang disebabkan gangguan pada jaringan.

Tabel 1.1 Kasus Kasus Nasabah Pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan

No	Kasus – Kasus Nasabah	2020
1.	Lupa pin ATM	9
2.	ATM tertelan	8
3.	ATM hilang	6
4.	Buku tabungan hilang	4
5.	Pembelian pulsa tidak berhasil	7
6.	Salah transfer	7
7.	Saldo berkurang	3
8.	Pengembalian uang terdebit	6

Berdasarkan kasus-kasus tersebut, hal yang paling umum dan sering dikeluhkan nasabah yaitu lupa pin ATM, ATM tertelan, dan buku tabungan hilang.²

Terkait banyak kasus yang dialami oleh nasabah, *customer service*, harus mampu memahami nasabah termasuk dalam menangani masalah-masalah yang dikeluhkan nasabah. Nasabah atau calon nasabah yang dihadapi oleh *customer service* yang nasabahnya berasal dari berbagai tempat, suku, dan agama. Keragaman ini akan membentuk perilaku nasabah atau calon nasabah yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Seorang *customer service* harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh pasti akan mampu mengatasi setiap kebutuhan dan keinginan nasabah maupun calon nasabah.

² Yusrinaldi, 9 Maret 2021.

Pentingnya pelayanan disuatu perusahaan perbankan sehingga dengan demikian nasabah dapat menyelesaikan setiap permasalahan yang ada dan melaporkan kasus yang dihadapi kepada unit-unit perusahaan perbankan yang terkait. Di situlah *customer service* dapat menyiasati atau memberikan solusi bagi nasabah atau konsumennya dalam hal melayani kebutuhan dan keperluan nasabah, memberikan jawaban atas keluhan nasabah dan memberikan pelayanan informasi yang terkini. Hal ini dilakukan untuk menjalin hubungan baik dan demi menjaga kepercayaan nasabahnya.

Selain pelayanan langsung, layanan yang disediakan oleh Bank Sumut seperti *call center* merupakan bentuk komunikasi tidak langsung untuk mempermudah nasabah dalam mencari informasi. *Call Center* berperan penting sebagai salah satu media dalam mempertahankan, meningkatkan hubungan dengan nasabah dan menunjukkan kepedulian perusahaan terhadap nasabah.³

Dalam hal mengimplementasi strategi dalam hal menangani keluhan nasabah harus memahami permasalahan tiap tiap nasabah dan memahami karakter nasabah yang berbeda-beda, dan mereka harus bisa memberi pertanggung jawaban dan menghargai atau menghormati terhadap nasabahnya, serta menyelesaikan dan menuntaskan segala keluhan nasabahnya dengan bijak, mampu mencari solusi dan jalan keluar bagi kedua belah pihak.

Strategi merupakan rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus dan saling berhubungan dalam waktu dan ukuran. Dalam sebuah perusahaan, strategi merupakan salah satu faktor terpenting agar perusahaan dapat berjalan dengan baik.⁴ Strategi merupakan kunci keberhasilan karena secara khusus pendapatan utama bank yaitu transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya lalu transaksi tersebut akan menjadi keuntungan bagi bank. Mencapai hal tersebut setiap bank memiliki strategi pelayanan untuk menarik masyarakat agar menjadi nasabah. Disamping itu, sebagai *customer service* harus memiliki

³<https://www.banksumut.co.id/> diakses tanggal 10 Maret 2021 pukul 14.00

⁴ B.N Mubun, *Kamus Manajemen*, (Jakarta: Pustaka Sinar Harian, 2003), h. 340.

strategi untuk mempertahankan nasabah, tentu hal ini menjadi tantangan bagi *customer service* karena tidak semua nasabah akan bertahan lama jika bank tidak memberikan pelayanan yang baik.

Adapun strategi pelayanan yang digunakan dalam perbankan yaitu diantaranya *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Competence* (Kompetensi), *Honesty* (Kejujuran), *Service Excellent* (Pelayanan Prima), dan *Credibility* (Dapat dipercaya).

Reability (Keandalan) yaitu dimensi yang mengukur keandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

Responsiveness (Ketanggapan) yaitu Daya tanggap merupakan kemampuan untuk meningkatkan kecepatan pegawai yang bertugas dalam menanggapi permintaan nasabah.

Competence (Kompetensi) Kompetensi secara etimologi merupakan dimensi perilaku keahlian atau keunggulan seorang pemimpin atau staf mempunyai keterampilan, pengetahuan, dan perilaku yang baik.⁵

Honesty (Kejujuran) 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.⁶

Service Excellent (Pelayanan Prima) Pelayanan prima merupakan pelayanan yang memenuhi standar kualitas suatu perusahaan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan atau masyarakat.⁷

⁵ Edy Sutrisno, *Menejemen Sumber Daya Manusia*, (Rawamangun: Kencana, 2009), h. 202.

⁶ Bintoro, *Menejemen Penilaian Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: Gava Media, 2017), h. 93.

⁷ Rima Rahmayanty, *Menejemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 18.

Credibility (Dapat dipercaya) Segala informasi yang diberikan kepada nasabah harus up to date sehingga nasabah bisa mempercayai untuk melakukan transaksi.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian yang berjudul “Analisis strategi pelayanan dalam menangani keluhan nasabah di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan “

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi pelayanan terhadap nasabah pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan ?
2. Bagaimana strategi pelayanan dalam menangani keluhan nasabah pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan ?

C. Batasan Masalah

Untuk menghindari tidak meluasnya pembahasan yang akan diteliti , maka penulis membatasi permasalahan hanya menekankan pada strategi pelayanan dalam menangani keluhan nasabah. Adapun peneliti hanya membahas tentang strategi pelayanan yaitu: *Reability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Competence* (Kompetensi), *Honesty* (Kejujuran), *Service Excellent* (Pelayanan Prima) dan *Credibility* (Dapat di percaya) pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan oleh penulis diatas maka ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penyelesaian skripsi ini , diantaranya sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan terhadap nasabah pada Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

2. Untuk mengetahui strategi pelayanan dalam menangani keluhan nasabah pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat bagi peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Medan

Sebagai bahan masukan untuk lebih baik lagi dalam menjalankan strategi pelayanan *customer service*, agar nasabah tersebut merasa puas dalam pelayanan.

2. Bagi peneliti

- a. Melatih dan menambah pengalaman serta meningkatkan keterampilan peneliti dalam melakukan pekerjaan sebagai bekal dalam memasuki dunia pekerjaan.
- b. Peneliti dapat mengetahui strategi pelayanan *customer service*, dalam menangani keluhan nasabah.
- c. Untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata- 1 Program studi Perbankan Syariah Universitas Potensi Utama

3. Bagi Universitas Potensi Utama Medan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Penelitian ini dapat dijadikan informasi maupun referensi bagi mahasiswa atau peneliti lain yang akan melakukan penelitian berikutnya mengenai Strategi pelayanan dalam menangani keluhan nasabah pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan.

F. Sistematika Pembahasan

Sistematika penelitian ini dibuat untuk memudahkan peneliti dalam menyusun skripsi ini dan agar mudah dipahami oleh pembaca. Maka pembahasan penelitian ini terdiri dari 5 (lima) bab, yang mana setiap babnya terdiri dari satu rangkaian pembahasan yang berhubungan satu dengan yang lainnya. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah :

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi tentang pendahuluan terdiri dari latar belakang masalah yang mendasari penelitian mengenai strategi pelayanan dalam menangani keluhan nasabah pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan. kemudian akan ditarik secara eksplisit permasalahan tersebut dalam rumusan masalah, perumusan masalah ini penting karena hasilnya akan menjadi penentu bagi langkah-langkah selanjutnya. Setelah rumusan masalah selanjutnya batasan masalah, tujuan penelitian, selanjutnya manfaat penelitian dan sistematika Pembahasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang landasan teori terdiri dari kerangka teori yaitu menjelaskan tentang mengenai strategi, pelayanan dan keluhan nasabah. Selain itu, bab ini juga berisi tentang ringkasan dari penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang perencanaan waktu dan lokasi penelitian yang akan diteliti secara jelas, jenis penelitian, informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data dan analisis data dan teknik pengecekan keabsahan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Menjelaskan tentang hasil penelitian yang dilakukan pada Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Medan, membahas mengenai Strategi pelayanan dalam menangani keluhan nasabah.

BAB V : PENUTUP

Menjelaskan tentang kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan hasil dari penelitian ini